

**Van** : college van burgemeester en wethouders

**Datum** : 29 augustus 2017

**Portefeuillehouder(s)** : wethouders Koster - Haring

**Portefeuille(s)** : Wmo, jeugd

**Contactpersoon** : A. Kooistra

**Tel.nr.** : 8534

**E-mailadres** : kooistra.a@woerden.nl

**17R.00416**



**Onderwerp:**

Clïëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo

---

**Kennisnemen van:**

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek van Jeugd en Wmo.

---

**Inleiding:**

Het is wettelijk verplicht (Jeugdwet en Wet maatschappelijk ondersteuning 2015) voor gemeenten om een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren. In maart tot en met mei heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Woerden het cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo uitgevoerd.

**Jeugd**

De zorg/ondersteuning wordt door ouders en jongeren gemiddeld beoordeeld met een 7.8 en 7.4.

Wat opvalt is dat het merendeel van de ouders en jongeren aangeeft niet geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid tot onafhankelijke regieondersteuning en ook niet is bijgestaan door een onafhankelijke regieondersteuner. De onbekendheid van regieondersteuning is bij de gemeente bekend. Consulenten zijn er op geattendeerd dat dit standaard een onderwerp moet zijn in gesprekken over de ondersteuningsvraag. In september wordt de raad via een raadsinformatiebijeenkomst hierover geïnformeerd.

**Wmo**

Het gemiddelde cijfer van tevredenheid over de zorg/ondersteuning vanuit de zorgaanbieder wordt beoordeeld met een 7.6.

Ook in het onderzoek naar de Wmo ondersteuning komt naar voren dat het overgrote deel van de mensen niet weet dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke regieondersteuner.

De belangrijkste resultaten zijn samengevat in de bijlagen 'samenvatting resultaten ceo wmo' (17i.04262) en 'samenvatting resultaten ceo jeugd' (17i.04263) toegevoegd.

---

**Kernboodschap:**

De zorg/ondersteuning voor Wmo en jeugd wordt met een gemiddeld cijfer beoordeeld. Voor jeugd is dit een 7.8 (ouders) en een 7.4 (jongeren). Voor Wmo is dit een 7.6. Ten opzichte van het onderzoek van vorig jaar zijn er weinig verschillen op de diverse onderdelen. De onbekendheid met onafhankelijke regieondersteuning bij inwoners komt uit huidig onderzoek naar voren. Dit is bij de gemeente bekend. Het

benoemen van onafhankelijke regieondersteuning moet een standaard onderwerp in het gesprek met een consultant zijn. Hier zijn de consultants op geattendeerd. De raad zal in september over de verbeteringen ten aanzien van regieondersteuning geïnformeerd worden via een raadsinformatiebijeenkomst.

---

**Financiën:**

n.v.t.

---

**Vervolg:**

De resultaten zullen na akkoord van de raad aangeboden worden aan het CBS en waarstaatjegemeente.nl. Ook worden de resultaten meegenomen in het beleid van het Sociaal Domein, onder andere in de Staat van Woerden.

---

**Bijlagen:**

Samenvatting resultaten voor jeugd (17i.04263) en Wmo (17i.04262),  
Rapportage cliëntervaringsonderzoek jeugd (17.011721),  
Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo (17.011722),  
Factsheet Wmo (17.011723),  
Rapportage zorgaanbieders (17.011724),  
Vergelijking 201 en 2016 Wmo en Jeugd Woerden (17i.04261)

---

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA



De burgemeester

V.J.H. Molkenboer



**Betreft:** Rapport cliëntervaringsonderzoek

**Datum:** 8 juni

## **Samenvatting**

In maart tot en met mei heeft ZorgfocuZ het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor de gemeente Woerden. De respons van ouders en jongeren is dit jaar hoger dan vorig jaar (2016: ouders 102, jeugd 38; 2017: ouders 259, jeugd 172).

### *Toegang tot de hulp*

Ongeveer de helft van de ouders en jongeren geeft aan door de huisarts doorverwezen te worden. Het merendeel van de ouders en jongeren geeft aan niet geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid tot onafhankelijke regieondersteuning en ook niet bijgestaan te zijn door een onafhankelijke regieondersteuner.

De zorg/ondersteuning wordt door ouders en jongeren gemiddeld beoordeeld met een 7.8 en 7.4.

Ongeveer de helft van de ondervraagde ouders geeft aan voor de aanvraag contact te hebben gehad met Woerden Wijzer, bij jongeren is dit 22%. Jongeren zijn dan ook minder tevreden over Woerden Wijzer dan ouders (6.8 tegenover 7.4).

### *Kwaliteit van de hulp*

#### Positief

De meeste genoemde positieve opmerkingen van de ouders gaan over dat respondenten tevreden zijn met de ondersteuning die hun kind ontvangt. Een aantal respondenten noemt de medewerkers deskundig, betrokken en behulpzaam. Een aantal jongeren noemt dat zij goed zijn geholpen, één jongere geeft aan dat de medewerkers bij tussentijdse vragen altijd klaar staan en dat goede handvatten zijn geboden.

#### Negatief

De meeste genoemde negatieve opmerkingen van zowel ouders als jongeren gaan over dat men te lang op hulp moet wachten. De communicatie verloopt volgens een aantal ouders niet altijd goed en ook noemt een aantal ouders dat er te vaak wisselende hulpverleners zijn. Twee respondenten geven aan het jammer te vinden dat er geen nazorgtraject is. Tot slot noemt een respondent dat hij/zij, doordat de ondersteuning via de school loopt, geen zicht heeft op de ontvangen ondersteuning.

### *Effect van de hulp/ondersteuning*

#### Positief

De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat ouders en jongeren tevreden zijn met de professionele en persoonlijke begeleiding. Een aantal respondenten noemt de medewerkers betrokken en vriendelijk. Zowel de ouders als jongeren geven aan dat er goed wordt geluisterd en dat zij respectvol worden behandeld. Ook worden er handvatten geboden en geven ouders aan dat er heldere en open communicatie met de medewerkers is. Jongeren geven aan dat ze goed worden geholpen door de hulpverleners.

#### Negatief

Andere meest genoemde negatieve opmerkingen van zowel de ouders als jongeren gaan over de lange wachttijden. Ook noemt een aantal ouders en jongeren dat de communicatie soms niet soepel gaat en dat het moeilijk is om afspraken in te plannen. Een enkele ouder geeft aan dat er geen nazorg plaatsvindt en dat een evaluatiemoment ontbreekt. Een aantal jongeren noemt dat ze soms kinderachtig behandeld worden en dat er te vaak wisselende hulpverleners zijn.

Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 37% en 44% aan dat ze langer dan een jaar hulp of ondersteuning ontvangen.

## **Vergelijking met 2015**

### *Toegang tot de hulp*

- De tevredenheid over de toegang tot de hulp is nagenoeg gelijk gebleven voor ouders, dit varieert tussen een stijging van 1% en een daling van 5% ten opzichte van 2015.
- Bij jongeren is de tevredenheid licht gedaald, de tevredenheid over de vraag ik ben snel geholpen is gedaald van 32% in 2015 naar 24% in 2016.

### *Kwaliteit van de hulp*

- De tevredenheid over de kwaliteit van de hulp is zowel bij ouders en jongeren gestegen ten opzichte van 2015.
- De grootste stijging bij ouders gaat over de vraag 'Ik word goed geholpen bij vragen en problemen', de tevredenheid is gestegen van 35% in 2015 naar 52% in 2016.
- Bij jongeren is de stijging van tevredenheid het grootst bij de vraag: 'Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen', de tevredenheid is gestegen van 32% in 2015 naar 46% in 2016.

#### *Effect van de hulp/ondersteuning*

- De tevredenheid over het effect van de hulp en/of ondersteuning is bij ouders voor alle vragen licht tot sterk gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.
- De tevredenheid is het meest gedaald bij de vragen: 'Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen' en 'Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen'. De tevredenheid is respectievelijk gedaald van 86% naar 67%, en van 74% naar 58% in 2016.
- Opvallend is dat bij jongeren voor bovenstaande vragen de tevredenheid juist is gestegen, respectievelijk een stijging in tevredenheid van 61% naar 67%, en van 48% naar 57%. De grootste stijging in tevredenheid bij jongeren gaat om de vraag: 'Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd', hier is het percentage tevredenheid gestegen van 45% naar 59% in 2016.
- De grootste daling in tevredenheid bij jongeren is bij de vragen: 'Door de hulp gaat het thuis beter', 'Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst' en 'Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden', hier is respectievelijk het percentage tevredenheid gedaald van 69% naar 60%, 73% naar 64% en 53% naar 44% in 2016.

**Betreft:** Rapport cliëntervaringsonderzoek

**Datum:** 8 juni

## **Samenvatting**

In maart tot en met mei heeft ZorgfocuZ het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor de gemeente Woerden. De respons is iets hoger ten opzichte van vorig jaar (406 tegenover 426). Wat opvalt, is dat net zoals vorig jaar, het overgrote deel van de mensen niet weet dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke regieondersteuner (79.4%).

### *Toegang tot de hulp*

Een derde van de ondervraagden heeft zelf contact gezocht met de gemeente, bij 22% was het iemand uit hun omgeving die contact heeft gezocht met de gemeente.

Ongeveer de helft van de ondervraagden heeft contact gehad met Woerden Wijzer. Het contact met Woerden Wijzer wordt beoordeeld met een 7.5

Het gemiddelde cijfer van tevredenheid over de zorg/ondersteuning vanuit de zorgaanbieder is 7.6.

### *Mantelzorg*

Ongeveer de helft van de ondervraagden ontvangt mantelzorg, waarbij 35% tussen de 1 en 4 uur per week mantelzorg ontvangt en 24% meer dan 20 uur per week mantelzorg ontvangt. Deze vraag stond er vorig jaar nog niet bij, dus dit valt niet te vergelijken met vorig jaar.

### *Opmerkingen over zorg en ondersteuning*

#### Positief

De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen, met name cliënten met de huishoudelijke hulp. Een aantal respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning meer rust hebben.

#### Negatief

Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat ze graag meer ondersteuning zouden willen hebben. Een deel van hen geeft aan dat ze meer uren huishoudelijke hulp zouden willen hebben. Een aantal cliënten geeft aan dat er vaak een wisseling van de hulp is, dit wordt niet altijd goed gecommuniceerd met de cliënten. Ook wordt door een aantal cliënten genoemd dat de eigen bijdrage voor de zorg of ondersteuning te hoog is.

### *Opmerkingen over de ontvangen ondersteuning*

#### Positief

De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen. Een aantal respondenten geeft aan dat ze al jarenlang ondersteuning krijgen en hier nog steeds blij mee zijn.

#### Negatief

Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat ze graag meer ondersteuning zouden willen hebben. Een deel van hen geeft aan dat ze meer uren huishoudelijke hulp zouden willen hebben. Een aantal cliënten geeft aan dat de hulp onervaren is en dat communicatie met verschillende instellingen moeizaam is.

Alle onbewerkte opmerkingen staan in de bijlage.

Van de respondenten woont 83% zelfstandig, 89% geeft aan dat ze door de ondersteuning langer zelfstandig thuis wonen.

## **Vergelijking met 2015**

### *Contact met de gemeente*

- De tevredenheid over het contact met de gemeente lijkt in 2016 minder te zijn dan in 2015, uitgezonderd voor de vraag dat cliënten samen met de medewerker gezocht heeft naar oplossingen, hierover zijn cliënten meer tevreden in 2016 (82%) dan in 2015 (77%).
- De tevredenheid bij de overige vragen over het contact met de gemeente is tussen de 5% en 7% gedaald ten opzichte van 2015.

### *Kwaliteit van de ondersteuning*

- De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is in 2016 nagenoeg hetzelfde als in 2015.

- Het percentage cliënten dat niet tevreden is met de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen is gestegen van 4% naar 7% in 2016.

#### *Effect van de ondersteuning*

- De tevredenheid over het effect van de ondersteuning is tussen de 3% en 7% gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.

#### *Keukentafelgesprek*

- In 2016 heeft 36% van de cliënten een keukentafelgesprek gehad ten opzichte van 32% in 2015.

#### *Ondersteuningsplan*

- In 2016 heeft 49% een ondersteuningsplan ingevuld ten opzichte van 41% in 2015.

RAPPORTAGE

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Woerden

juni 2017



# Samenvatting

In maart t/m mei heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Woerden het cliëntervaringsonderzoek Jeugd uitgevoerd. Ouders en jongeren die jeugdhulp ontvangen hebben een vragenlijst ontvangen. Ouders met kinderen tot 18 jaar en jongeren vanaf 12 jaar hebben een vragenlijst ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) die op verzoek van de VNG is ontwikkeld. Hieronder volgen de bevindingen uit het onderzoek op hoofdlijnen. In totaal zijn voor dit onderzoek 1113 ouders en 552 jongeren aangeschreven. Hieruit zijn 259 bruikbare reacties gekomen voor ouders, hetgeen een respons van 23,3% betekent. Voor jongeren zijn 172 bruikbare reacties gekomen, hetgeen een respons van 31,2% betekent. Hieronder volgen de bevindingen uit het onderzoek op hoofdlijnen.

## Toegang tot de hulp

- Ongeveer de helft van de ouders (49%) en jongeren (53%) geeft aan via de huisarts / praktijkondersteuner doorverwezen te zijn naar jeugdhulp. Van de ouders en de jongeren geeft 12% aan geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid een onafhankelijke regieondersteuner in te schakelen. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 6% en 9% aan dat ze bij de aanvraag van de zorg/ondersteuning zijn bijgestaan door een onafhankelijke regieondersteuner.
- De tevredenheid over de onafhankelijke regieondersteuner wordt door de ouders en jongeren gemiddeld beoordeeld met een 7,5 en 7,7 respectievelijk.
- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 69% en 71% aan dat ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 66% van de ouders en 65% van de jongeren geeft aan snel te zijn geholpen. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 73% en 72% aan dat de hulp krijgen die ze nodig hebben.
- 46% van de ouders en 22% van de jongeren heeft voor de aanvraag van de ondersteuning contact gehad met de Woerdenwijzer, ouders beoordelen dit contact gemiddeld met een 7,4, jongeren gemiddeld met een 6,8.

## Kwaliteit van de hulp

- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 84% en 79% aan dat ze goed worden geholpen bij vragen en problemen. 73% van de ouders en 69% van de jongeren geeft aan dat de verschillende organisatie goed samen werken om te helpen. Acht op de tien ouders en jongeren geven aan dat ze voldoende informatie krijgen over de hulp.
- 88% van de ouders en 82% van de jongeren geeft aan dat beslissingen over de hulp samen worden genomen. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 83% en 79% aan dat de hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen, 89% van de ouders en 86% van de jongeren voelt zich serieus genomen door de hulpverleners.



- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 94% en 95% aan dat ze respectvol worden behandeld door de hulpverleners. Negen op de tien ouders en jongeren hebben het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met hun gegeven en informatie omgaan.
- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 85% en 75% aan dat ze de afgesproken zorg en ondersteuning ontvangen. 71% van de ouders en 59% van de jongeren geeft aan dat de zorg/ondersteuning snel na de aanvraag is gestart, 74% van de ouders en 62% van de jongeren is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning.
- Bij acht op de tien ouders en jongeren wordt de ontvangen zorg geleverd op de locatie van de zorgaanbieder.
- De zorg/ondersteuning wordt door ouders en jongeren respectievelijk gemiddeld beoordeeld met een 7,8 en 7,4

## Antwoorden op open vragen

- De meeste genoemde positieve opmerkingen van de ouders gaan over dat respondenten tevreden zijn met de ondersteuning die hun kind ontvangt. Een aantal respondenten noemt de medewerkers deskundig, betrokken en behulpzaam. Een aantal jongeren noemt dat zij goed zijn geholpen, één jongere geeft aan dat de medewerkers bij tussentijdse vragen altijd klaar staan en dat goede handvatten zijn geboden.
- De meeste genoemde negatieve opmerkingen van zowel ouders als jongeren gaan over dat men te lang op hulp moeten wachten. De communicatie verloopt volgens een aantal ouders niet altijd goed en ook noemt een aantal ouders dat er te vaak wisselende hulpverleners zijn. Twee respondenten geven aan het jammer te vinden dat er geen nazorgtraject is. Tot slot noemt een respondent dat ze, doordat de ondersteuning via de school loopt, geen zicht heeft op de ontvangen ondersteuning.

## Effect van de hulp/ondersteuning op het kind

- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 82% en 79% aan dat door de hulp het kind/zij zich beter voelt, 79% van de ouders en 70% van de jongeren geeft aan dat het door de hulp beter gaat met het gedrag. 76% van de ouders en 60% van de jongeren geeft aan dat het door de hulp thuis beter gaat, 66% van de ouders en 48% van de jongeren voelt zich door de hulp veiliger.
- 66% van de ouders en 67% van de jongeren geeft aan dat ze door de hulp beter weet wat hun kind of zij wil. Zeven op de tien ouders en zes op de tien jongeren geven dat door de hulp vaker wordt gezegd wat zij nodig heeft. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 73% en 59% aan dat door de hulp beter wordt geluisterd.
- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 77% en 69% aan dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. 55% van de ouders en 43% van de jongeren geeft aan dat ze door de hulp beter hun vrije tijd besteden, 57% van de ouders en 44% van de jongeren geeft aan dat door de hulp de relatie met vrienden en anderen beter is geworden.

## Effect van de hulp/ondersteuning

- 67% van de ouders en jongeren geeft aan door de hulp beter hun problemen te kunnen lossen. Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 58% en 57% aan dat ze door de hulp beter voor zichzelf kunnen opkomen, 69% van de ouders en 64% van de jongeren heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst.

## Antwoorden op open vragen

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat ouders en jongeren tevreden zijn met de professionele en persoonlijke begeleiding. Een aantal respondenten noemt de medewerkers betrokken en vriendelijk. Zowel de ouders als jongeren geven aan dat er goed wordt geluisterd en dat zij respectvol worden behandeld. Ook worden er handvatten geboden en geven ouders aan dat er heldere en open communicatie met de medewerkers is. Jongeren geven aan dat ze goed worden geholpen door de hulpverleners.
- De meeste genoemde negatieve opmerkingen van zowel de ouders als jongeren gaan over de lange wachttijden. Ook noemt een aantal ouders en jongeren dat de communicatie soms niet soepel gaat en dat het moeilijk is om afspraken in te plannen. Een enkele ouder geeft aan dat er geen nazorg plaatsvindt en dat een evaluatiemoment ontbreekt. Een aantal jongeren noemt dat ze soms kinderachtig behandeld worden en dat er te vaak wisselende hulpverleners zijn.
- Op de vraag of de ouders of jongeren verder nog opmerkingen hebben over de ontvangen ondersteuning noemt een aantal ouders dat ze tevreden zijn, een respondent geeft aan dat de begeleiding zorgvuldig en goed is. Eén respondent geeft aan dat men veel meer integraal moet gaan werken met een vast aanspreekpunt en een vaste medewerker die het hele traject kan doen voor alle kinderen uit een al dan niet gescheiden gezinssituatie. Een jongere geeft aan dat er goede begeleiding is, een andere geeft aan dat de hulp wel vergoed zou mogen worden.

## Tot slot

- Van de ouders en jongeren geeft respectievelijk 37% en 44% aan dat ze langer dan een jaar hulp of ondersteuning ontvangen.

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	5
1.2 Aanpak van het onderzoek.....	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer.....	6
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>7</b>
2.1 Toegang tot de hulp .....	7
2.2 De kwaliteit van de hulp.....	11
2.3 Antwoorden op open vragen .....	15
2.4 Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind.....	16
2.5 Effect van de hulp/ondersteuning op u als ouder.....	18
2.6 Antwoorden op open vragen .....	19
2.7 Tot slot .....	20
<b>Bijlage 1: Vragenlijsten .....</b>	<b>21</b>

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Woerden is het belangrijk om te weten hoe ouders en jongeren de door de gemeente gefinancierde Jeugdhulp ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een vragenlijst uitgezet onder kinderen en ouders die Jeugdhulp ontvangen. Op basis van de inzichten uit dit onderzoek kunnen de gemeenten mogelijke verbeterpunten benoemen en kunnen ze hun dienstverlening waar nodig optimaliseren. Door het uitvoeren van het ervaringsonderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijk plicht om jaarlijks de ervaringen van cliënten met de jeugdhulp te meten.

## 1.2 Aanpak van het onderzoek

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek is uitgesplitst in twee groepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar die in 2015 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp;
- Ouders met een kind vanaf -9 maanden die in 2016 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp

### Vragenlijst

De vragenlijst die gebruikt is in dit onderzoek is gebaseerd op de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), die op verzoek van de VNG is ontwikkeld. De thema's die in deze vragenlijst zijn opgenomen, sluiten aan bij de onderwerpen die vanuit de Jeugdwet en Wmo zijn voorgeschreven. De thema's die in het MCJO naar voren komen zijn:

- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op gezond en veilig opgroeien;
- Het ervaren effect op het opgroeien naar zelfstandigheid;
- Het ervaren effect op zelfredzaamheid;
- Het ervaren effect op de maatschappelijke participatie.

Aan de hand van gesprekken met de gemeente zijn nog enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd, deze vragen hadden betrekking op de volgende thema's:

- Toegang tot de hulp
- De kwaliteit van de hulp
- Effect van de hulp/ondersteuning
- Tot slot

De volledige vragenlijst is in bijlage 1 opgenomen.

## Uitnodigen cliënten

Voordat cliënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek hebben zij een vooraankondiging ontvangen. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben cliënten een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop en na twee weken een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. De genodigden konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal (via een link in de brief) invullen. Cliënten hebben 4 weken de tijd gehad om te reageren.

## Respons

Zoals eerder beschreven zijn jongeren die in 2016 Jeugdhulp hebben ontvangen zelf aangeschreven wanneer ze 12 jaar of ouder zijn. Bij jongeren van 11 jaar en jonger zijn hun ouders aangeschreven. Ouders van jongeren tussen de 12 en 18 zijn ook aangeschreven. In deze gevallen kregen jongeren én hun ouders dus een vragenlijst toegestuurd. Onderstaand worden de responspercentages weergegeven.

	Ouders		Jongeren	
	n	%	n	%
Aantal verzonden vragenlijsten	1113	100,0	552	100,0
Aantal bruikbare vragenlijsten retour	259	23,3	172	31,2

Uitgaande van 259 reacties voor ouders en 172 voor jongeren en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge respectievelijk 5,3% en 6,2%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 5,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,7% en 55,3% ligt.

## 1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

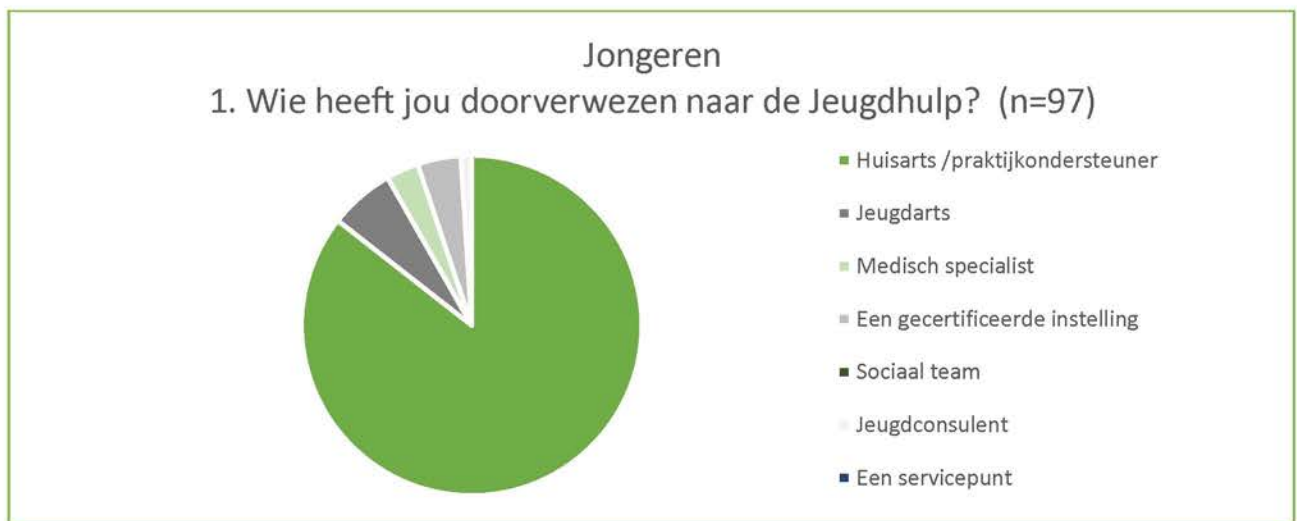
Dit is een basisrapportage van de resultaten. Hierna (hoofdstuk 2) worden de resultaten van het onderzoek per vraag in tabellen en grafieken weergegeven. In de bijlagen zijn de vragenlijsten en de tabellen op de effectvragen weergegeven. Bij dit rapport is tevens een bijlagerapport geleverd, waarin de geanonimiseerde antwoorden op de open vragen integraal zijn overgenomen.

De resultaten worden in dit rapport zowel in tabellen als grafieken gerapporteerd. In de tabellen worden de aantallen en percentages voor alle antwoordcategorieën weergegeven. In de grafieken en de tekstuele toelichting worden de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' niet meegenomen. In een tabel onder de grafiek worden de gemiddelde cijfers op de vraag weergegeven. Daarin is ook 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' niet meegenomen.

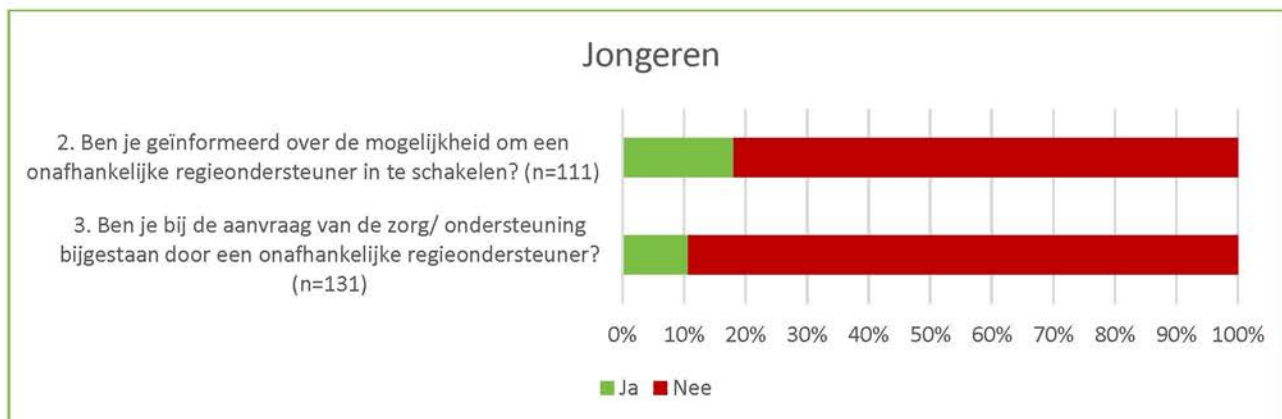
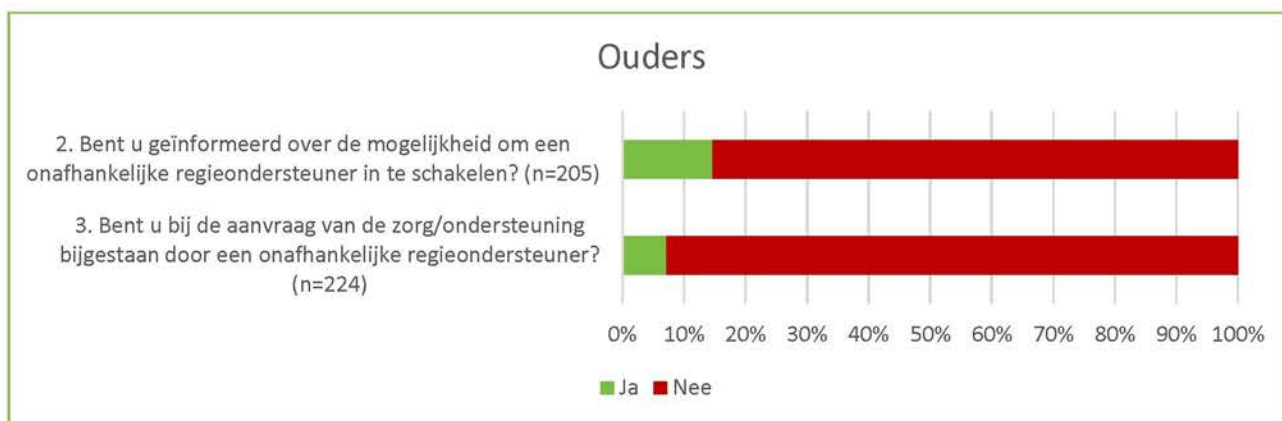
## 2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek per vraag weergegeven. Omdat het cliëntervaringsonderzoek Jeugd onder twee doelgroepen is uitgezet (ouders en jongeren) zijn voor beide doelgroepen de resultaten apart gerapporteerd.

### 2.1 Toegang tot de hulp

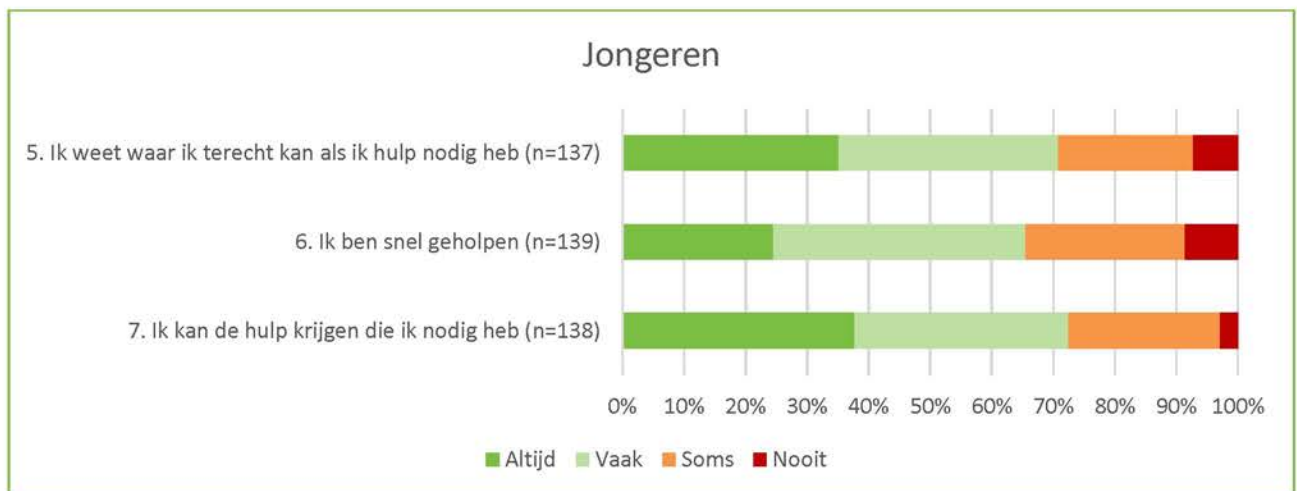
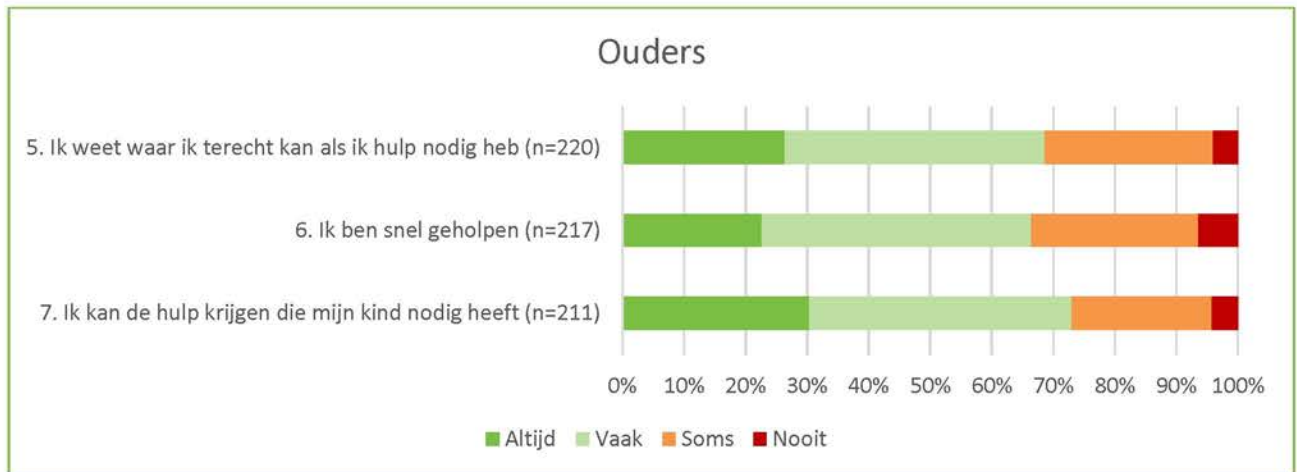


1. Wie heeft u doorverwezen naar jeugdhulp?				
	Ouders		Jongeren	
	n	%	n	%
Huisarts /praktijkondersteuner	114	48,7	83	52,5
Jeugdarts	3	1,3	6	3,8
Medisch specialist	8	3,4	3	1,9
Een gecertificeerde instelling	9	3,8	4	2,5
Sociaal team	3	1,3	0	0,0
Jeugdconsulent	2	0,9	1	0,6
Een servicepunt	0	0,0	0	0,0
Weet ik niet (meer)	15	6,4	26	16,5
Anders	80	34,2	35	22,2
Totaal	234	100,0	158	100,0



	Ouders						Jongeren					
	Ja		Nee		Weet ik niet		Ja		Nee		Weet ik niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
2.	30	12,0	175	70,0	45	18,0	20	12,4	91	56,5	50	31,1
3.	16	6,4	208	82,9	27	10,8	14	8,6	117	72,2	31	19,1

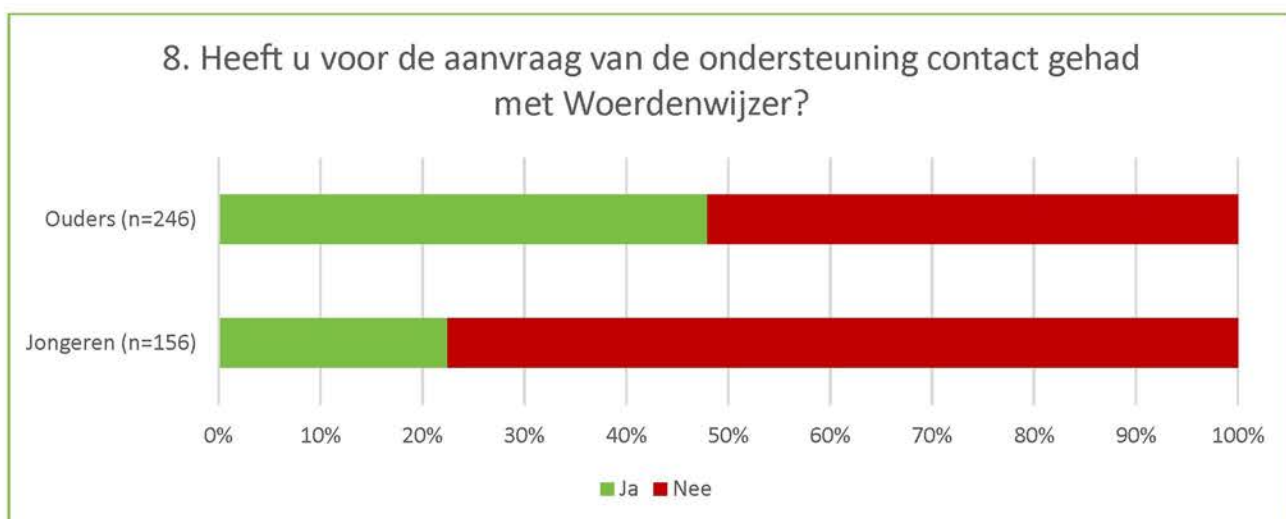
4. Hoe tevreden ben(t) u/je over de onafhankelijke regieondersteuner? (1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden)				
	Ouders		Jongeren	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
1 - helemaal niet tevreden	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0
4	1	5,9	0	0,0
5	0	0,0	0	0,0
6	2	11,8	3	23,1
7	7	41,2	5	38,5
8	2	11,8	1	7,7
9	3	17,6	1	7,7
10 - zeer tevreden	2	11,8	3	23,1
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,5</b>		<b>7,7</b>	





Ouders										
	Altijd		Vaak		Soms		Nooit		Niet van toepassing	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
5.	58	25,6	93	41,0	60	26,4	9	4,0	7	3,1
6.	49	21,7	95	42,0	59	26,1	14	6,2	9	4,0
7.	64	28,3	90	39,8	48	21,2	9	4,0	15	6,6

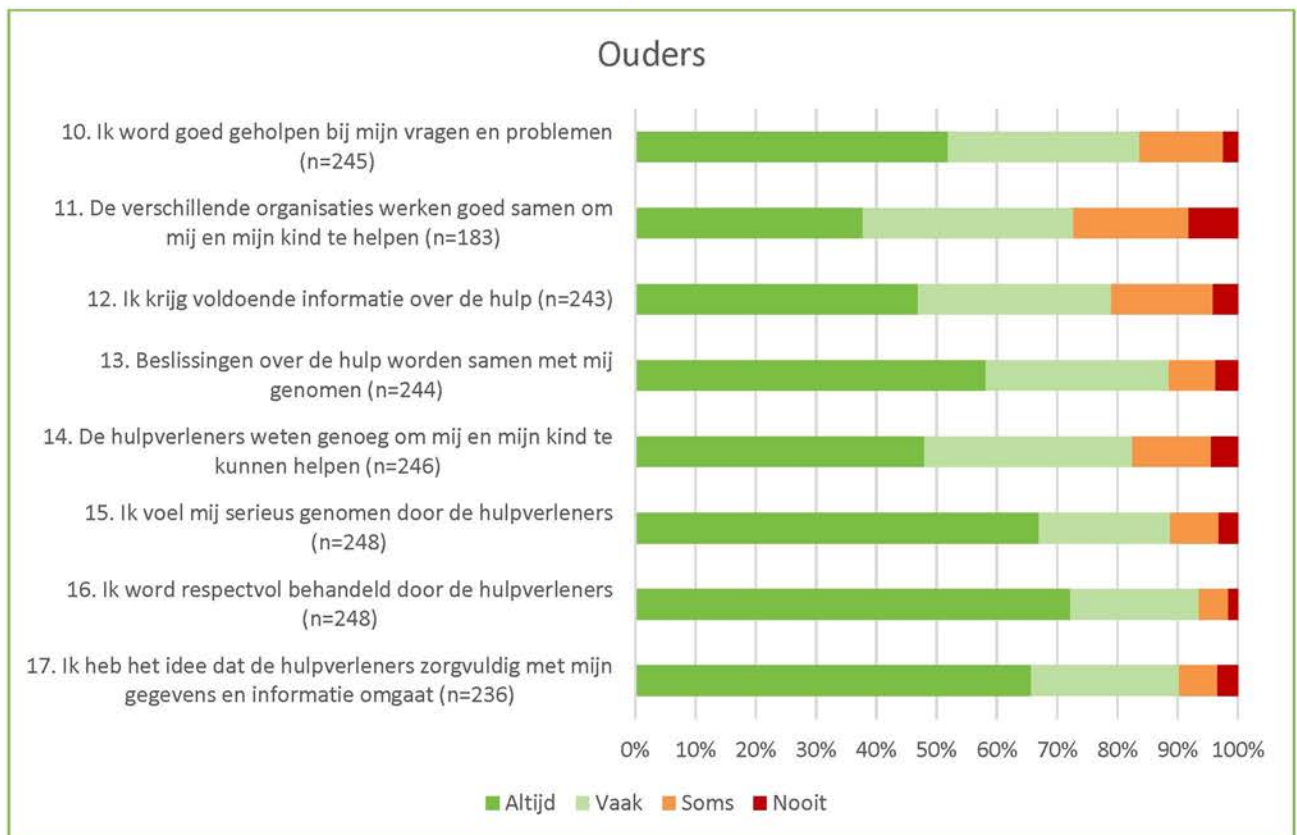
Jongeren										
	Altijd		Vaak		Soms		Nooit		Niet van toepassing	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
5.	48	32,4	49	33,1	30	20,3	10	6,8	11	7,4
6.	34	23,1	57	38,8	36	24,5	12	8,2	8	5,4
7.	52	35,9	48	33,1	34	23,4	4	2,8	7	4,8



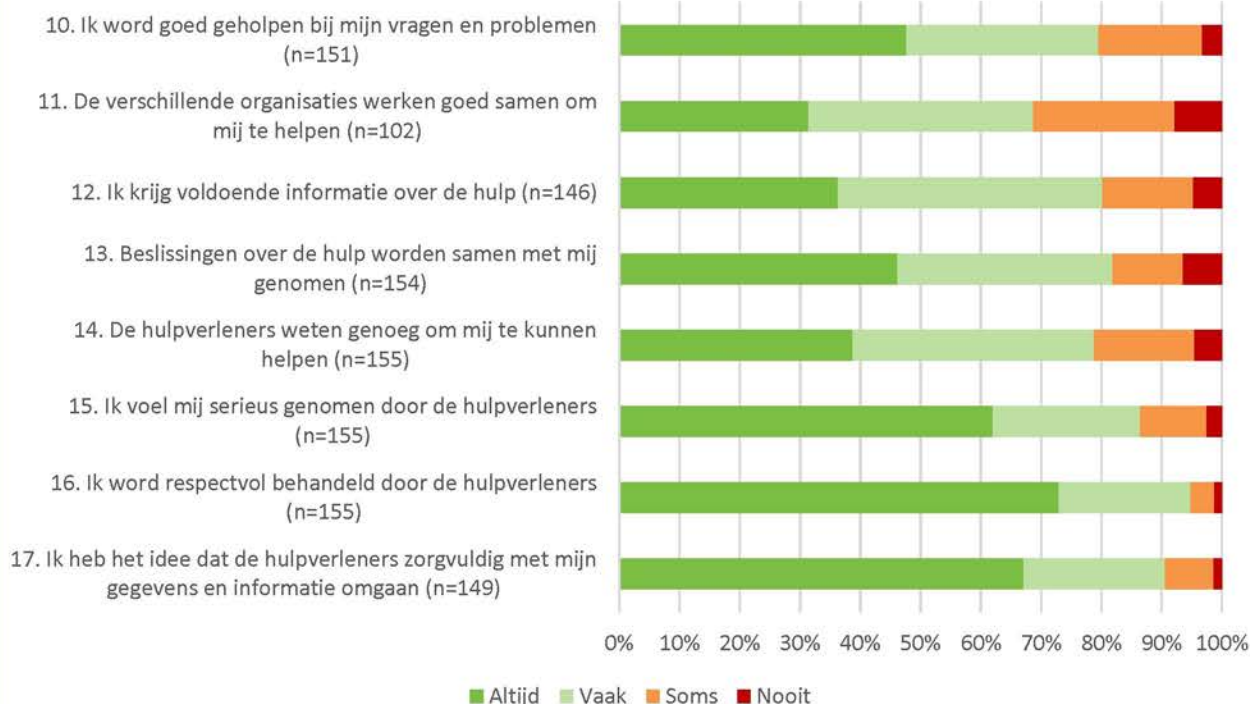
8. Heeft/hebt u/je voor de aanvraag van de ondersteuning contact gehad met Woerdenwijzer?				
	Ouders		Jongeren	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Ja	118	45,6	35	22,4
Nee	128	49,4	121	77,6
Totaal	246	100,0	156	100,0

9. Hoe tevreden ben(t) u/je over het contact met Woerdenwijzer? (1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden)				
	Ouders		Jongeren	
	n	%	n	%
1 - helemaal niet tevreden	0	0,0	1	3,3
2	2	1,7	1	3,3
3	5	4,3	0	0,0
4	2	1,7	2	6,7
5	3	2,6	3	10,0
6	8	7,0	3	10,0
7	26	22,6	8	26,7
8	48	41,7	7	23,3
9	12	10,4	2	6,7
10 - zeer tevreden	9	7,8	3	10,0
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,4</b>		<b>6,8</b>	

## 2.2 De kwaliteit van de hulp

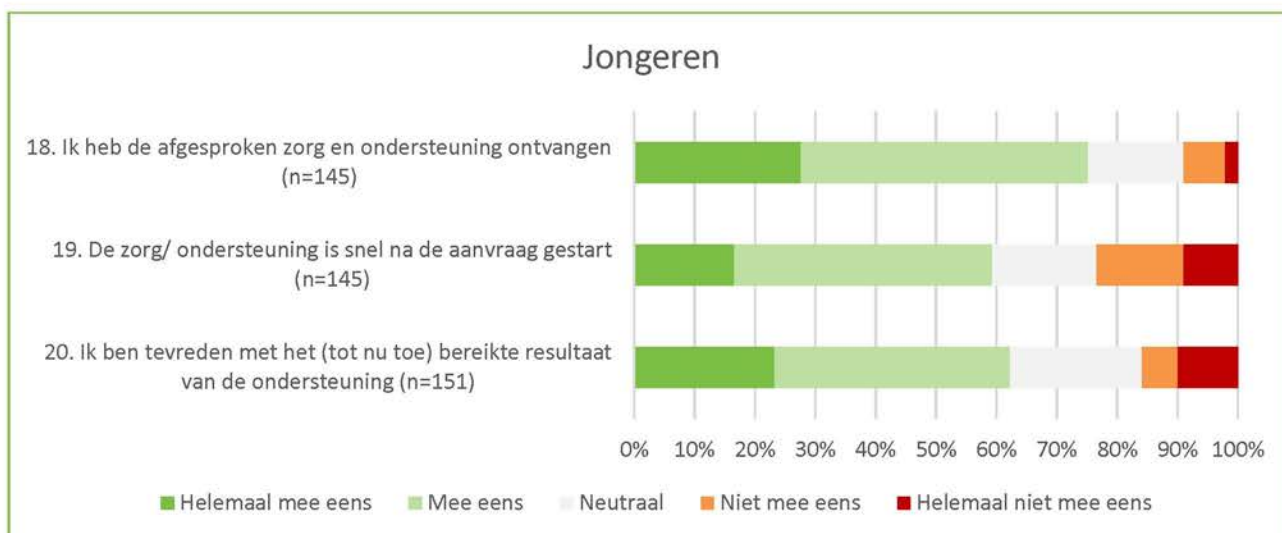
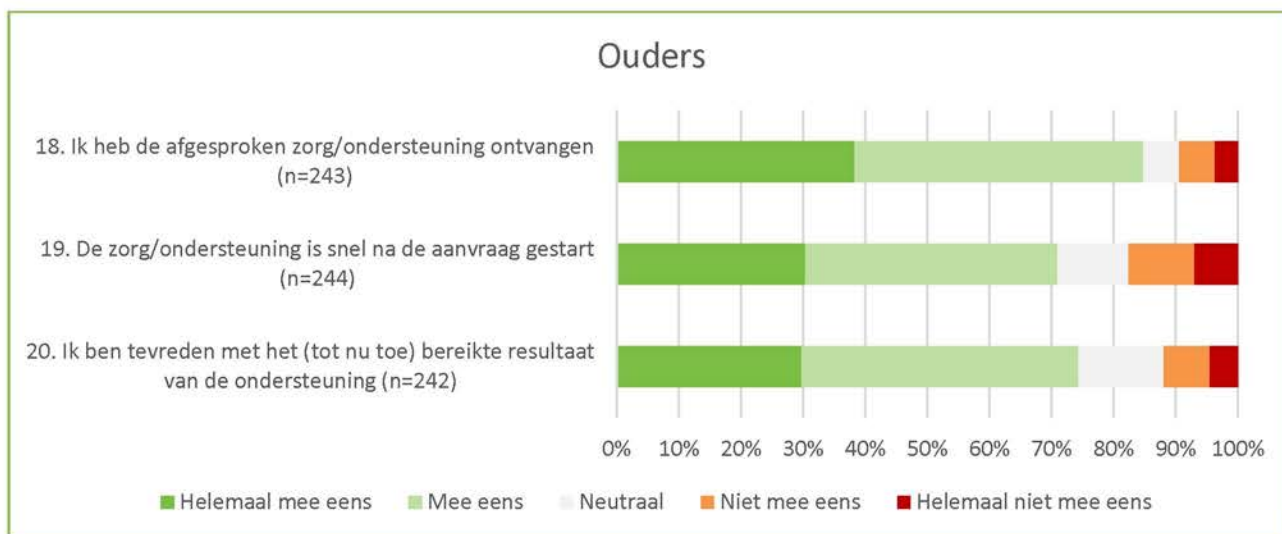


### Jongeren



Ouders										
	Altijd		Vaak		Soms		Nooit		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
10.	127	50,6	78	31,1	34	13,5	6	2,4	6	2,4
11.	69	27,6	64	25,6	35	14,0	15	6,0	67	26,8
12.	114	45,4	78	31,1	41	16,3	10	4,0	8	3,2
13.	142	56,1	74	29,2	19	7,5	9	3,6	9	3,6
14.	118	47,0	85	33,9	32	12,7	11	4,4	5	2,0
15.	166	65,9	54	21,4	20	7,9	8	3,2	4	1,6
16.	179	71,3	53	21,1	12	4,8	4	1,6	3	1,2
17.	155	61,3	58	22,9	15	5,9	8	3,2	17	6,7

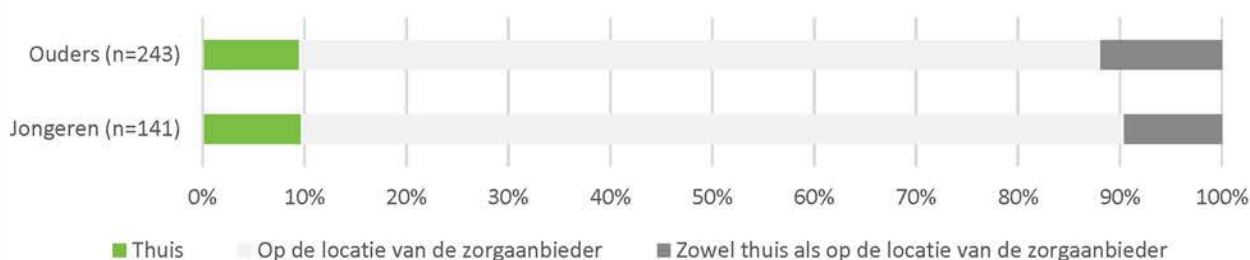
Jongeren										
	Altijd		Vaak		Soms		Nooit		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
10.	72	45,6	48	30,4	26	16,5	5	3,2	7	4,4
11.	32	20,5	38	24,4	24	15,4	8	5,1	54	34,6
12.	53	33,5	64	40,5	22	13,9	7	4,4	12	7,6
13.	71	45,2	55	35,0	18	11,5	10	6,4	3	1,9
14.	60	37,7	62	39,0	26	16,4	7	4,4	4	2,5
15.	96	60,4	38	23,9	17	10,7	4	2,5	4	2,5
16.	113	71,5	34	21,5	6	3,8	2	1,3	3	1,9
17.	100	62,9	35	22,0	12	7,5	2	1,3	10	6,3



Ouders														
	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
18.	93	37,2	113	45,2	14	5,6	14	5,6	9	3,6	1	0,4	6	2,4
19.	74	29,6	99	39,6	28	11,2	26	10,4	17	6,8	1	0,4	5	2,0
20.	72	28,9	108	43,4	33	13,3	18	7,2	11	4,4	1	0,4	6	2,4

Jongeren														
	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
18.	40	25,2	69	43,4	23	14,5	10	6,3	3	1,9	8	5,0	6	3,8
19.	24	15,1	62	39,0	25	15,7	21	13,2	13	8,2	8	5,0	6	3,8
20.	35	21,9	59	36,9	33	20,6	9	5,6	15	9,4	3	1,9	6	3,8

### 21. Waar wordt de door uw kind/jou ontvangen zorg geleverd?



	Ouders		Jongeren	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Thuis	23	9,5	15	9,6
Op de locatie van de zorgaanbieder	191	78,6	126	80,8
Zowel thuis als op de locatie van de zorgaanbieder	29	11,9	15	9,6
Totaal	243	100,0	141	100,0

### 22. Hoe tevreden ben(t) u/je over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder? (1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden)

	Ouders		Jongeren	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
1 - helemaal niet tevreden	6	2,4	2	1,3
2	3	1,2	2	1,3
3	0	0,0	6	3,8
4	4	1,6	3	1,9
5	9	3,6	6	3,8
6	10	4,0	17	10,8
7	44	17,6	30	19,1
8	91	36,4	53	33,8
9	45	18,0	20	12,7
10 - zeer tevreden	38	15,2	18	11,5
Gemiddelde	7,8		7,4	

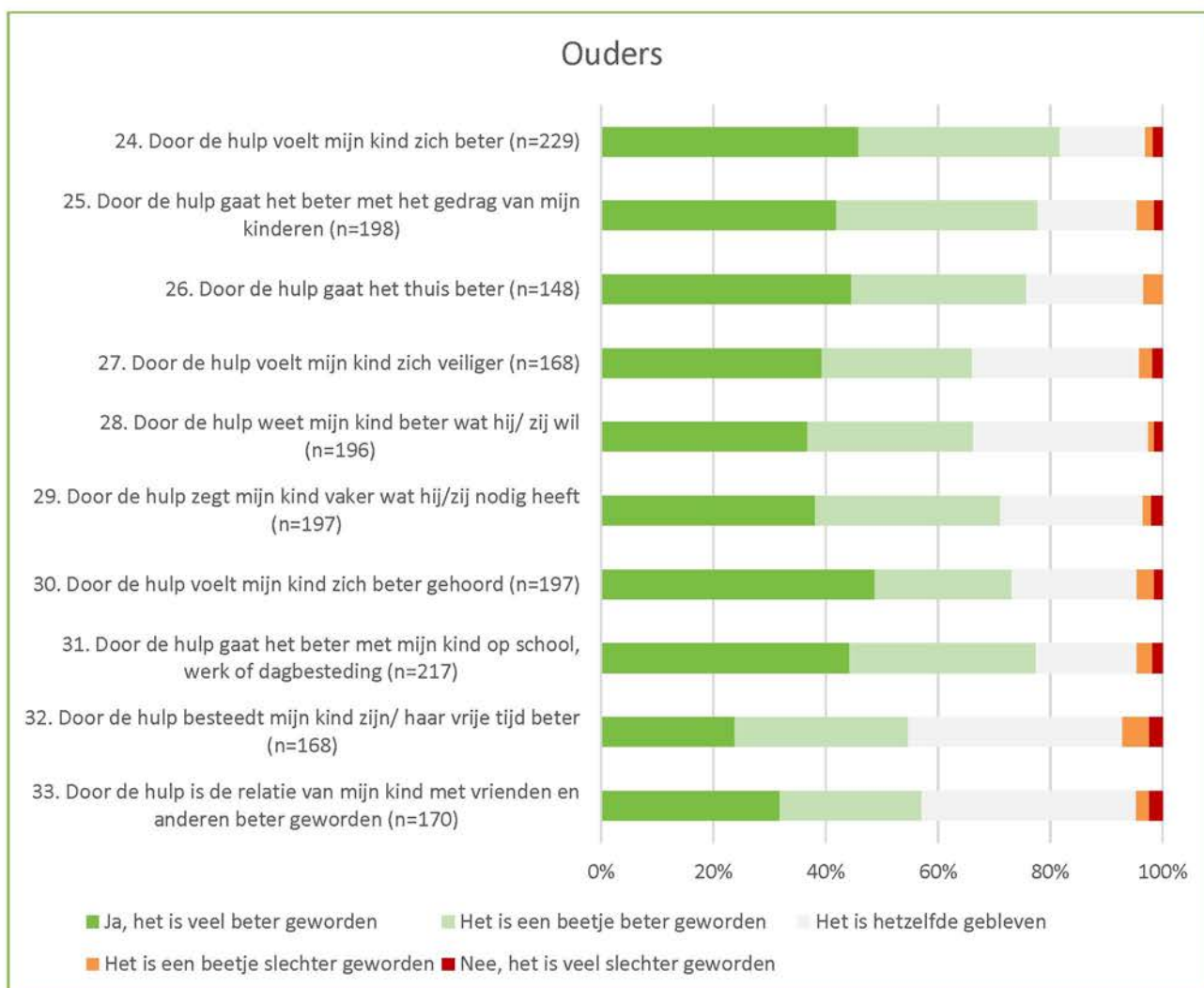
## 2.3 Antwoorden op open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vraag 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'

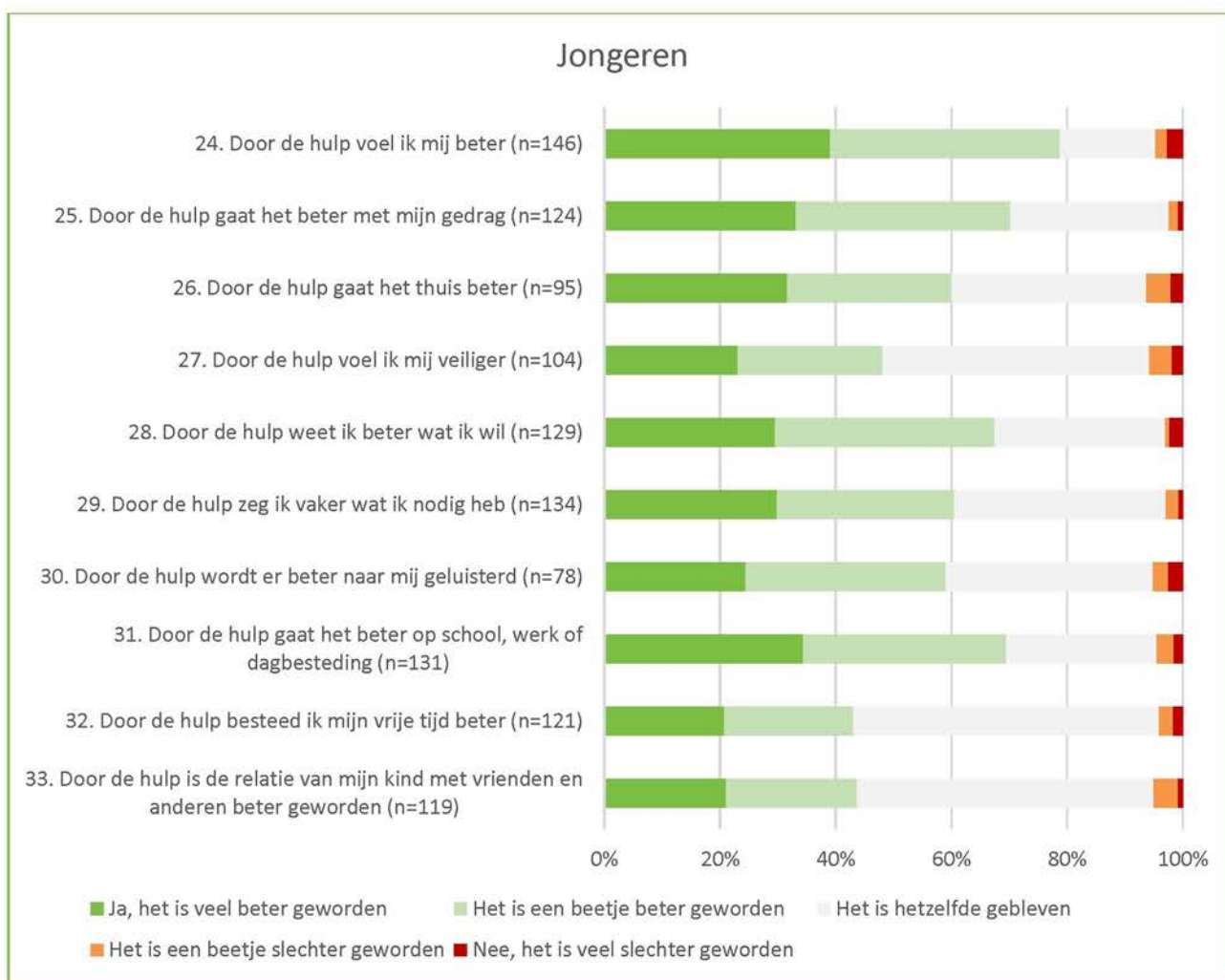
- De meeste genoemde positieve opmerkingen van de ouders gaan over dat respondenten tevreden zijn met de ondersteuning die hun kind ontvangt. Een aantal respondenten noemt de medewerkers deskundig, betrokken en behulpzaam. Een aantal jongeren noemt dat zij goed zijn geholpen, één jongere geeft aan dat de medewerkers bij tussentijdse vragen altijd klaar staan en dat goede handvatten zijn geboden.
- De meeste genoemde negatieve opmerkingen van zowel ouders als jongeren gaan over dat men te lang op hulp moeten wachten. De communicatie verloopt volgens een aantal ouders niet altijd goed en ook noemt een aantal ouders dat er te vaak wisselende hulpverleners zijn. Twee respondenten geven aan het jammer te vinden dat er geen nazorgtraject is. Tot slot noemt een respondent dat ze, doordat de ondersteuning via de school loopt, geen zicht heeft op de ontvangen ondersteuning.

Alle open antwoorden zijn integraal, geanonimiseerd, opgenomen in het bijlage rapport.

## 2.4 Effect van de hulp/ondersteuning



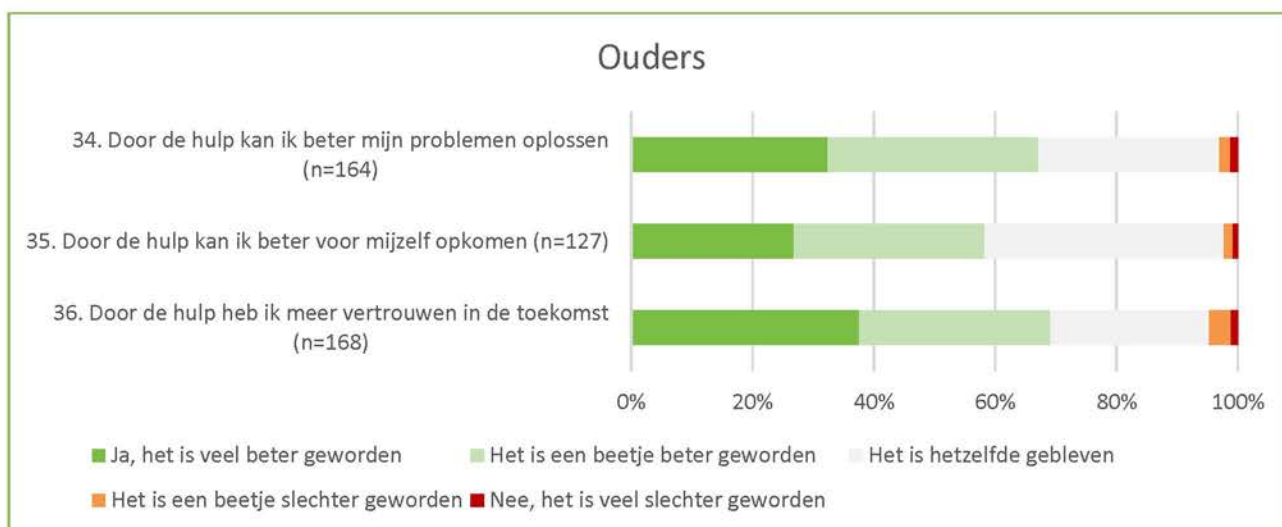
Ouders												
	Ja, het is veel beter geworden		Het is een beetje beter geworden		Het is hetzelfde gebleven		Het is een beetje slechter geworden		Nee, het is veel slechter geworden		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
24.	105	42,5	82	33,2	35	14,2	3	1,2	4	1,6	18	7,3
25.	83	33,5	71	28,6	35	14,1	6	2,4	3	1,2	50	20,2
26.	66	36,9	46	25,7	31	17,3	5	2,8	0	0,0	31	17,3
27.	66	26,7	45	18,2	50	20,2	4	1,6	3	1,2	79	32,0
28.	72	29,1	58	23,5	61	24,7	2	0,8	3	1,2	51	20,6
29.	75	30,4	65	26,3	50	20,2	3	1,2	4	1,6	50	20,2
30.	96	38,7	48	19,4	44	17,7	6	2,4	3	1,2	51	20,6
31.	96	39,2	72	29,4	39	15,9	6	2,4	4	1,6	28	11,4
32.	40	16,3	52	21,1	64	26,0	8	3,3	4	1,6	78	31,7
33.	54	22,0	43	17,5	65	26,4	4	1,6	4	1,6	76	30,9



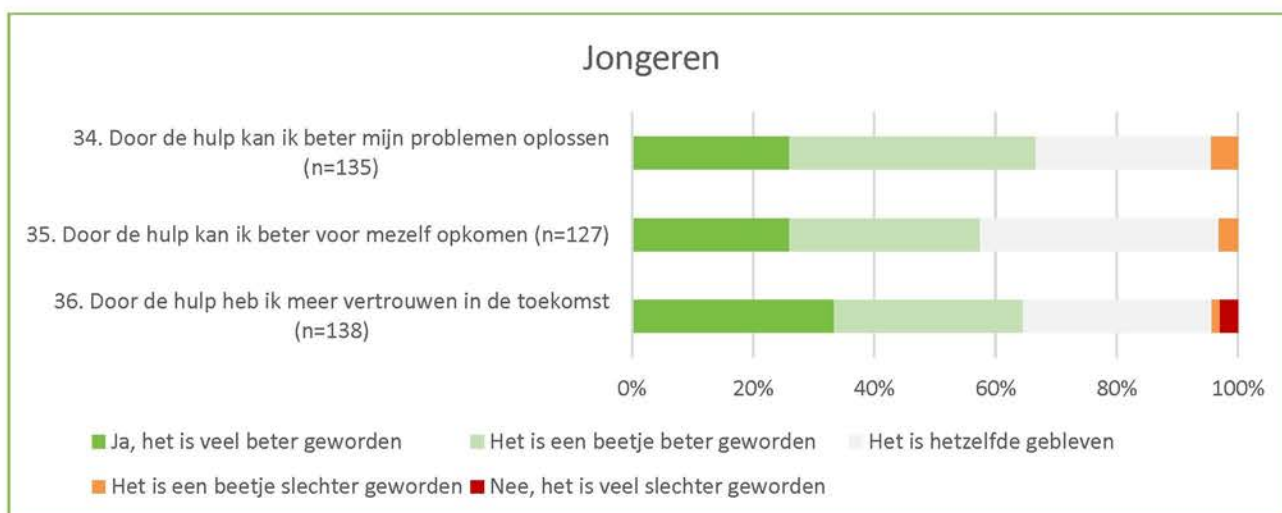
Jongeren												
	Ja, het is veel beter geworden		Het is een beetje beter geworden		Het is hetzelfde gebleven		Het is een beetje slechter geworden		Nee, het is veel slechter geworden		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
24.	57	36,3	58	36,9	24	15,3	3	1,9	4	2,5	11	7,0
25.	41	26,3	46	29,5	34	21,8	2	1,3	1	0,6	32	20,5
26.	30	25,6	27	23,1	32	27,4	4	3,4	2	1,7	22	18,8
27.	24	15,4	26	16,7	48	30,8	4	2,6	2	1,3	52	33,3
28.	38	24,5	49	31,6	38	24,5	1	0,6	3	1,9	26	16,8
29.	40	25,8	41	26,5	49	31,6	3	1,9	1	0,6	21	13,5
30.	19	12,6	27	17,9	28	18,5	2	1,3	2	1,3	73	48,3
31.	45	29,0	46	29,7	34	21,9	4	2,6	2	1,3	24	15,5
32.	25	16,1	27	17,4	64	41,3	3	1,9	2	1,3	34	21,9
33.	25	16,1	27	17,4	61	39,4	5	3,2	1	0,6	36	23,2



## 2.5 Effect van de hulp/ondersteuning op u als ouder



Ouders												
	Ja, het is veel beter geworden		Het is een beetje beter geworden		Het is hetzelfde gebleven		Het is een beetje slechter geworden		Nee, het is veel slechter geworden		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
34.	53	21,8	57	23,5	49	20,2	3	1,2	2	0,8	79	32,5
35.	34	14,0	40	16,5	50	20,6	2	0,8	1	0,4	116	47,7
36.	63	25,8	53	21,7	44	18,0	6	2,5	2	0,8	76	31,1



Jongeren												
	Ja, het is veel beter geworden		Het is een beetje beter geworden		Het is hetzelfde gebleven		Het is een beetje slechter geworden		Nee, het is veel slechter geworden		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
34.	35	22,6	55	35,5	39	25,2	6	3,9	0	0,0	20	12,9
35.	33	21,2	40	25,6	50	32,1	4	2,6	0	0,0	29	18,6
36.	46	29,3	43	27,4	43	27,4	2	1,3	4	2,5	19	12,1

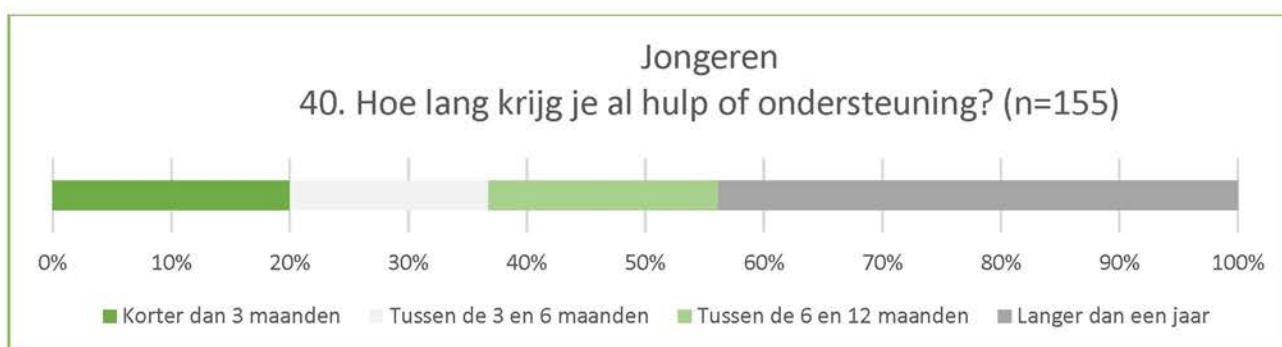
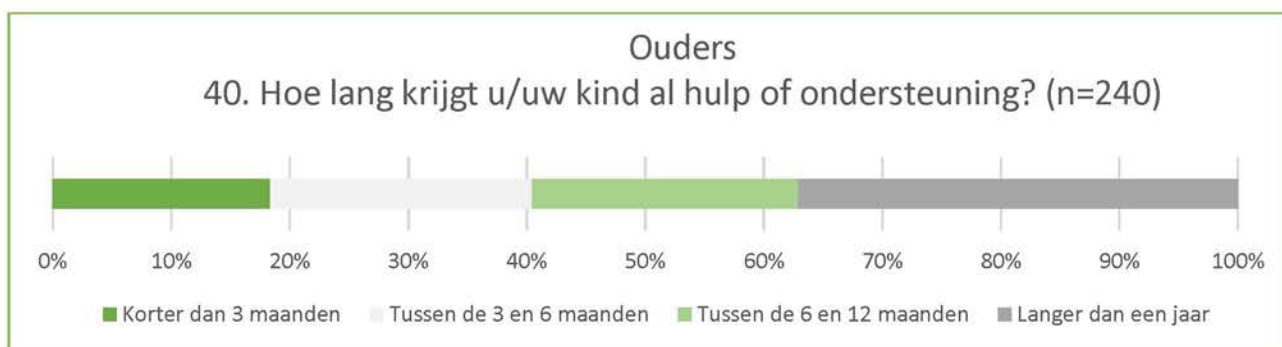
## 2.6 Antwoorden op open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vragen 'Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?', 'Wat vindt/vond u minder goed?' en 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat ouders en jongeren tevreden zijn met de professionele en persoonlijke begeleiding. Een aantal respondenten noemt de medewerkers betrokken en vriendelijk. Zowel de ouders als jongeren geven aan dat er goed wordt geluisterd en dat zij respectvol worden behandeld. Ook worden er handvatten geboden en geven ouders aan dat er heldere en open communicatie met de medewerkers is. Jongeren geven aan dat ze goed worden geholpen door de hulpverleners.
- De meeste genoemde negatieve opmerkingen van zowel de ouders als jongeren gaan over de lange wachttijden. Ook noemt een aantal ouders en jongeren dat de communicatie soms niet soepel gaat en dat het moeilijk is om afspraken in te plannen. Een enkele ouder geeft aan dat er geen nazorg plaatsvindt en dat een evaluatiemoment ontbreekt. Een aantal jongeren noemt dat ze soms kinderachtig behandeld worden en dat er te vaak wisselende hulpverleners zijn.
- Op de vraag of de ouders of jongeren verder nog opmerkingen hebben over de ontvangen ondersteuning noemt een aantal ouders dat ze tevreden zijn, een respondent geeft aan dat de begeleiding zorgvuldig en goed is. Eén respondent geeft aan dat men veel meer integraal moet gaan werken met een vast aanspreekpunt en een vaste medewerker die het hele traject kan doen voor alle kinderen uit een al dan niet gescheiden gezinssituatie. Een jongere geeft aan dat er goede begeleiding is, een andere geeft aan dat de hulp wel vergoed zou mogen worden.

Alle open antwoorden zijn integraal, geanonimiseerd, opgenomen in het bijlage rapport.

## 2.7 Tot slot



Ouders								
	Korter dan 3 maanden		Tussen de 3 en 6 maanden		Tussen de 6 en 12 maanden		Langer dan een jaar	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
40.	44	18,3	53	22,1	54	22,5	89	37,1

Jongeren								
	Korter dan 3 maanden		Tussen de 3 en 6 maanden		Tussen de 6 en 12 maanden		Langer dan een jaar	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
40.	31	20,0	26	16,8	30	19,4	68	43,9

# Bijlage 1: Vragenlijsten

## Vragenlijst Jeugdhulp Ouders

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg en/of ondersteuning** die u en/of uw kind in 2016 heeft ontvangen.
- Deze vragenlijst gaat over uw kind. U kunt hem **alleen invullen, of samen met iemand anders** (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider).
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- Hebt u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Uw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl)

### Toegang tot de hulp

De volgende vragen gaan over de persoon/organisatie die u doorverwezen heeft naar de Jeugdhulp en de verdere aanvraag van de hulp.

#### 1. Wie heeft u doorverwezen naar de Jeugdhulp?

- Huisarts /praktijkondersteuner
- Jeugdarts
- Medisch specialist
- Een gecertificeerde instelling
- Sociaal team
- Jeugdconsulent
- Een servicepunt
- Anders, namelijk.....
- Weet ik niet (meer)

#### 2. Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid om een onafhankelijke regieondersteuner in te schakelen? (ondersteuning die uitgevoerd wordt door onafhankelijke professionals, die los van WoerdenWijzer.nl ondersteuning bieden)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

#### 3. Bent u bij de aanvraag van de zorg/ondersteuning bijgestaan door een onafhankelijke regieondersteuner?

- Ja
- Nee → Ga door naar vraag 5
- Weet ik niet (meer) → Ga door naar vraag 5

#### 4. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke regieondersteuner? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

De volgende vragen gaan over de toegankelijkheid van de Jeugdhulp

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
5. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ik ben snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Heeft u voor de aanvraag van de ondersteuning (ook) contact gehad met Woerdenwijzer?**

- Ja
- Nee → Ga door naar vraag 10

9. Hoe tevreden bent u over het contact met Woerdenwijzer? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

**De kwaliteit van de hulp van «Zorgaanbieder»**

Uw kind krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning. De volgende extra vragen gaan over de kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning van <Zorgaanbieder>.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
10. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ik heb het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
18. Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Waar wordt de door u/uw kind ontvangen zorg geleverd?**

- Thuis
- Op de locatie van de zorgverlener
- Zowel thuis als op de locatie van de zorgverlener

22. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van «Zorgaanbieder»? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

23. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

### Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind

Deze vragen gaan over het resultaat van de hulp die u of uw kind heeft gekregen.

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
24. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Door de hulp gaat het thuis beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/ zij wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Door de hulp besteedt mijn kind zijn/ haar vrije tijd beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Effect van de hulp/ondersteuning op uzelf

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
34. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. Wat vindt/ vond u goed aan de hulp of begeleiding?

38. Wat vindt/ vond u minder goed?

39. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

### Tot slot

40. Hoe lang krijgt u / uw kind al hulp of ondersteuning?

- Kortere dan 3 maanden
- Tussen de 3 en 6 maanden
- Tussen de 6 en 12 maanden
- Langer dan een jaar

41. De gemeente Woerden organiseert binnenkort een bewonersbijeenkomst Sociaal Domein. In deze bijeenkomst gaan we met bewoners in gesprek over hun ervaringen met de hulp die vanuit de gemeente georganiseerd wordt. Wilt u deelnemen aan de bewonersbijeenkomst?

Laat hier uw emailadres en telefoonnummer achter. De gemeente Woerden neemt dan contact met u op. Deze gegevens worden los verwerkt van de rest van uw antwoorden. Uw antwoorden kunnen door de gemeente dus niet gekoppeld worden aan uw naam.

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst! U kunt de vragenlijst versturen in bijgevoegde antwoordenvolp.

## Vragenlijst Jeugdhulp Jongeren

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg en/of ondersteuning** die jij in 2016 hebt ontvangen.
- Deze vragenlijst gaat over jou. Je kunt hem alleen invullen, of samen met iemand anders.
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- Heb je per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Jouw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor jouw (mogelijke) ondersteuning.
- Heb je **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kun je contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl)

### Toegang tot de hulp

De volgende vragen gaan over de persoon/organisatie die jou doorverwezen heeft naar de Jeugdhulp en de verdere aanvraag van de hulp.

#### 1. Wie heeft jou doorverwezen naar de Jeugdhulp?

- Huisarts /praktijkondersteuner
- Jeugdarts
- Medisch specialist
- Een gecertificeerde instelling
- Sociaal team
- Jeugdconsulent
- Een servicepunt
- Anders, namelijk.....
- Weet ik niet (meer)

#### 2. Ben je geïnformeerd over de mogelijkheid om een onafhankelijke regieondersteuner in te schakelen? (ondersteuning die uitgevoerd wordt door onafhankelijke professionals, die los van WoerdenWijzer.nl ondersteuning bieden)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

#### 3. Ben je bij de aanvraag van de zorg/ondersteuning bijgestaan door een onafhankelijke regieondersteuner?

- Ja
- Nee → *Ga door naar vraag 5*
- Weet ik niet (meer) → *Ga door naar vraag 5*

#### 4. Hoe tevreden ben je over de onafhankelijke regieondersteuner? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

De volgende vragen gaan over de toegankelijkheid van de Jeugdhulp

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
5. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ik ben snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**8. Heb je voor de aanvraag van de ondersteuning (ook) contact gehad met Woerdenwijzer?**

- Ja
- Nee → Ga door naar vraag 10

9. Hoe tevreden ben je over het contact met Woerdenwijzer? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

**De kwaliteit van de hulp van «Zorgaanbieder»**

Je krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning. De volgende extra vragen gaan over de kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning van <Zorgaanbieder>.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
10. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ik heb het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
18. Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Waar wordt de door jou ontvangen zorg geleverd?**

- Thuis
- Op de locatie van de zorgverlener
- Zowel thuis als op de locatie van de zorgverlener

22. Hoe tevreden ben je over de zorg en/of ondersteuning die je ontvangt van «Zorgaanbieder»? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

23. Heb je verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

### Effect van de hulp/ondersteuning

Deze vragen gaan over het resultaat van de hulp die jij hebt gekregen.

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Niet van toepassing
24. Door de hulp voel ik mij beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Door de hulp gaat het thuis beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Door de hulp voel ik mij veiliger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Door de hulp weet ik beter wat ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. Wat vind / vond je goed aan de hulp of begeleiding?

38. Wat vind / vond je minder goed?

39. Heb je verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

## Tot slot

40. Hoe lang krijg je al hulp of ondersteuning?

- Kortere dan 3 maanden
- Tussen de 3 en 6 maanden
- Tussen de 6 en 12 maanden
- Langer dan een jaar

41. De gemeente Woerden organiseert binnenkort een bewonersbijeenkomst Sociaal Domein. In deze bijeenkomst gaan we met bewoners in gesprek over hun ervaringen met de hulp die vanuit de gemeente georganiseerd wordt. Wil jij deelnemen aan de bewonersbijeenkomst?

Laat hier jouw emailadres en telefoonnummer achter. De gemeente Woerden neemt dan contact met jou op. Deze gegevens worden los verwerkt van de rest van jouw antwoorden. Jouw antwoorden kunnen door de gemeente dus niet gekoppeld worden aan je naam.

42. Alle deelnemers ontvangen een VVV-bon ter waarde van €10,-. Wil je deze ontvangen? Laat dan hieronder je postadres achter. De bon wordt dan per post naar jou opgestuurd.

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst! Je kunt de vragenlijst versturen in bijgevoegde antwoordenvolop.

*Uitgevoerd door*



**Bezoekadres**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Contactpersonen**

Dennis Kremer  
[d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@zorgfocuz.nl)

Foto voorkant: Harald Lakerveld fotodesign



RAPPORTAGE

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Woerden

juni 2017



# Samenvatting

In maart t/m mei heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Woerden het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. De doelgroep voor dit onderzoek betreft cliënten die in 2016 een Wmo-maatwerkvoorziening van de gemeente hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo. In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG, in totaal zijn voor dit onderzoek 1318 cliënten aangeschreven. Hieruit zijn 426 bruikbare reacties gekomen, hetgeen een respons van 32,3% betekent. Hieronder volgen de bevindingen uit het onderzoek op hoofdlijnen.

## Contact met de gemeente

- Van de respondenten geeft 76% aan te weten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, 80% geeft aan snel te zijn geholpen en 85% voelde zich serieus genomen door de medewerker. Bij 82% van de respondenten is samen met de medewerker gezocht naar oplossingen.
- Twee van de tien respondenten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

## Kwaliteit van de ondersteuning

- Van de respondenten geeft 84% aan dat ze de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden, 85% vindt dat de ondersteuning die ze krijgen past bij hun hulpvraag.

## Wat levert de ondersteuning mij op

- 77% van de respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, 79% dat zij zich beter redden en 76% dat zij een betere kwaliteit van leven hebben.

## Opmerkingen over de zorg en ondersteuning

- De meest genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen, vooral cliënten van de huishoudelijke hulp geven dit aan. Een aantal respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning meer rust hebben.
- Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat ze graag meer ondersteuning zouden willen hebben. Een deel van hen geeft aan dat ze meer uren huishoudelijke hulp zouden willen hebben. Een aantal cliënten geeft aan dat er vaak een wisseling van de hulp is, dit wordt niet altijd goed gecommuniceerd met de cliënten. Ook wordt door een aantal cliënten genoemd dat de eigen bijdrage voor de zorg of ondersteuning te hoog is.

## Toegang tot de hulp

- Drie op de tien respondenten geeft aan zelf contact met de gemeente hebben gezocht over hun hulpvraag, bij 22% was het iemand uit hun omgeving van de cliënt die contact met de gemeente gezocht heeft.
- De helft van de respondenten heeft voor de aanvraag van de ondersteuning contact gehad met de Woerdenwijzer.
- Het contact met de Woerdenwijzer wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,5.

## Keukentafelgesprek

- Van de respondenten geeft 36% aan in de afgelopen 12 maanden een keukentafelgesprek te hebben gehad met iemand van de gemeente, bij 59% van de respondenten was er nog iemand anders bij het gesprek aanwezig. Van deze respondenten geeft 54% aan dat dit iemand uit hun omgeving was.
- Van de respondenten geeft 83% aan ze het keukentafelgesprek met de medewerker van Woerdenwijzer als prettig hebben ervaren, 73% van de respondenten heeft het idee dat de gemeente zorgvuldig met hun gegevens en informatie omgaat.

## Ondersteuningsplan

- De helft van de respondenten heeft een ondersteuningsplan ingevuld, 79% heeft dit met iemand samen ingevuld.
- Van de respondenten geeft 75% aan dat het ondersteuningsplan hun ondersteuningsaanvraag helder heeft gemaakt.

## De ondersteuning van de zorgaanbieder

- Van de respondenten geeft 89% aan de afgesproken zorg/ondersteuning te hebben ontvangen. Bij 86% van de respondenten is de zorg/ondersteuning snel na de aanvraag gestart.
- Van de respondenten geeft 69% aan dat verschillende organisaties goed samen werken om hen te helpen, 79% voelt zich door de hulp beter.
- Van de respondenten is 81% tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning.
- De ontvangen zorg/ondersteuning van de zorgaanbieder wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,6.



## Opmerkingen over de ontvangen ondersteuning

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen. Een aantal respondenten geeft aan dat ze al jarenlang ondersteuning krijgen en hier nog steeds blij mee zijn.
- Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat ze graag meer ondersteuning zouden willen hebben. Een deel van hen geeft aan dat ze meer uren huishoudelijke hulp zouden willen hebben. Een aantal cliënten geeft aan dat er de hulp onervaren is en dat communicatie met verschillende instellingen moeizaam is.

## Mantelzorg

- De helft van de respondenten ontvangt mantelzorg, 35% van de respondenten ontvangt 1-4 uur mantelzorg per week.
- Van de respondenten geeft 67% aan dat de mantelzorger aanwezig is geweest bij het gesprek met de medewerker van de Woerdenwijzer.

## Tot slot

- Van de respondenten woont 83% zelfstandig, 89% geeft aan dat ze door de ondersteuning langer zelfstandig thuis wonen.

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	5
1.2 Aanpak onderzoek.....	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer.....	6
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>7</b>
2.1 Contact met de gemeente.....	7
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning .....	8
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op .....	8
2.4 Samenvatting antwoorden op open vragen.....	9
<b>3   Aanvullende thema's .....</b>	<b>10</b>
3.1 Toegang tot de hulp .....	10
3.2 Keukentafelgesprek.....	11
3.3 Ondersteuningsplan .....	13
3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder .....	15
3.5 Samenvatting antwoorden op open vragen.....	16
3.6 Mantelzorg .....	16
3.7 Tot slot .....	18
<b>Bijlage 1: Vragenlijst.....</b>	<b>19</b>

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Woerden is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde ondersteuning vanuit de Wmo hebben ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgezet onder Wmo-cliënten. Met de informatie uit dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Verder zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijk plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De resultaten van het onderzoek worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen'.

## 1.2 Aanpak onderzoek

Onderstaand zal de aanpak van het onderzoek worden beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Woerden die in 2016 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

### Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Toegang tot de hulp
- Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning
- Ondersteuningsplan
- De ondersteuning van de zorgaanbieder(s)
- Mantelzorg
- Tot slot

## Uitnodigen cliënten

De gemeente heeft een vooraankondiging van het onderzoek geplaatst in de krant of op de website. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben de cliënten een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolpoe ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolpoe ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben 4 weken de tijd gehad om te reageren.

## Respons

Onder mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. Dit betekent dat er, rekening houdend met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een foutmarge van 5% en een verwachte respons van 35% een steekproef van 900 cliënten is getrokken. Deze steekproef is aangevuld met cliënten die zorg van één aanbieder ontvangen (ten behoeve van het klantkwaliteitsonderzoek). Het totaal aantal aangeschreven cliënten komt daarmee neer op 1318. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd om te kijken of zij uniek zijn (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan meer dan 4 vragen van het verplichte gedeelte niet zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse (opschoningscriteria VNG). Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel		
	<i>n</i>	%
Aantal verzonden vragenlijsten	1318	100,0
Aantal reacties (Bruto respons)	530	40,2%
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	426	32,3%

Uitgaande van 426 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,9%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,9% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,1% en 53,9 % ligt.

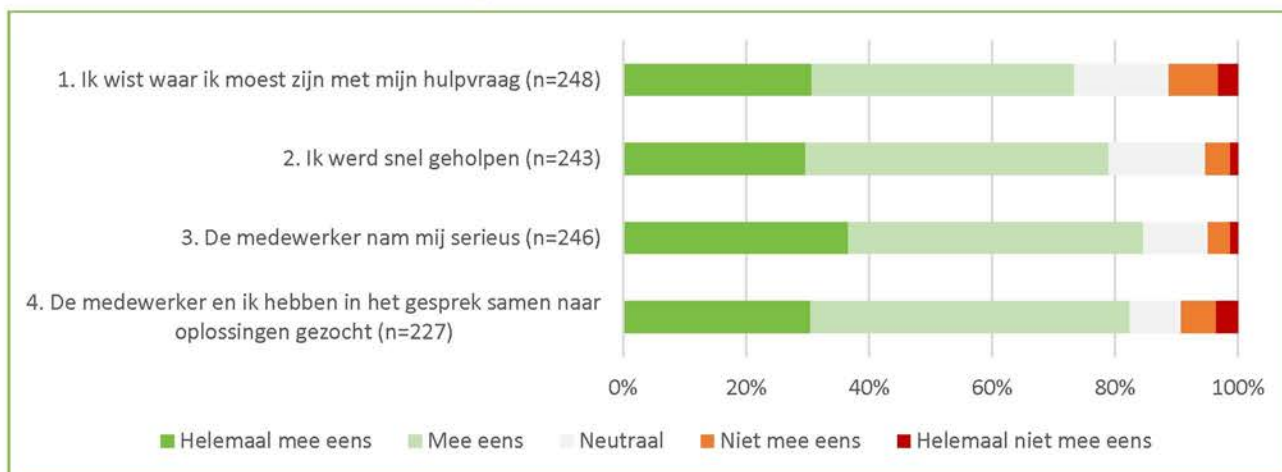
## 1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een basisrapportage van de resultaten. In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken zowel in tabellen als grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Deze antwoorden zijn wel in de tabellen opgenomen.

## 2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

### 2.1 Contact met de gemeente

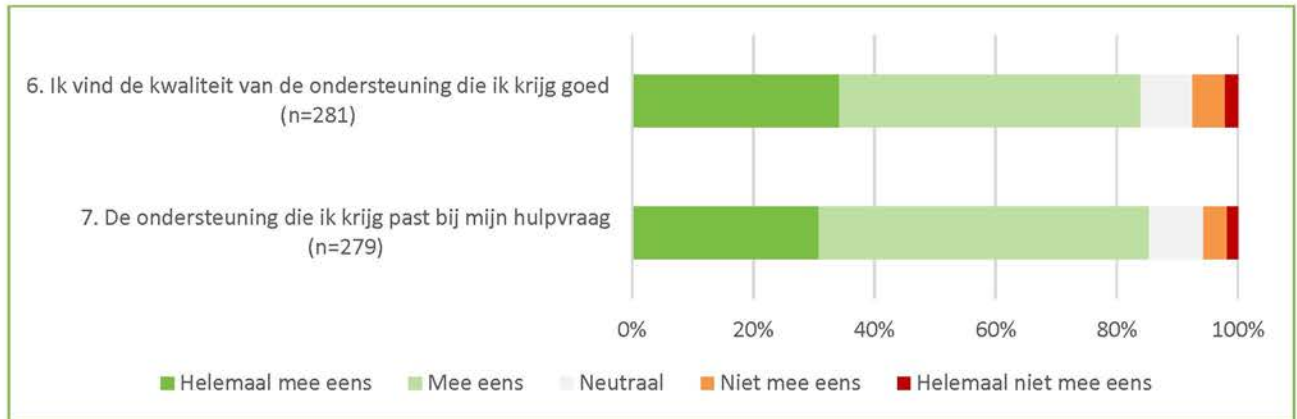


	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	76	24,8	106	34,5	38	12,4	20	6,5	8	2,6	1	0,3	58	18,9
2.	72	23,7	120	39,5	38	12,5	10	3,3	3	1,0	2	0,7	59	19,4
3.	90	30,0	118	39,3	26	8,7	9	3,0	3	1,0	0	0,0	54	18,0
4.	69	22,8	118	38,9	19	6,3	13	4,3	8	2,6	1	0,3	75	24,8



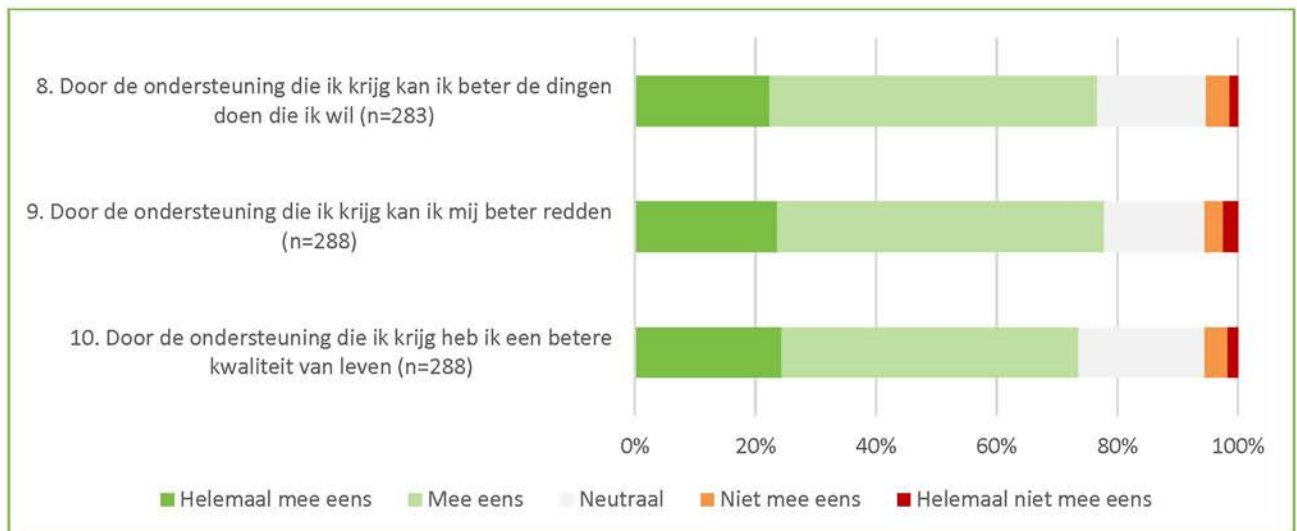
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=272)		
	n	%
Ja	56	20,6
Nee	216	79,4
Totaal	272	100,0

## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
6.	96	31,4	140	45,8	24	7,8	15	4,9	6	2,0	3	1,0	22	7,2
7.	86	28,3	152	50,0	25	8,2	11	3,6	5	1,6	2	0,7	23	7,6

## 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
8.	63	20,7	154	50,7	51	16,8	11	3,6	4	1,3	2	0,7	19	6,3
9.	68	22,3	156	51,1	48	15,7	9	3,0	7	2,3	2	0,7	15	4,9
10.	70	23,0	142	46,6	60	19,7	11	3,6	5	1,6	0	0,0	17	5,6

## 2.4 Samenvatting antwoorden op open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen, het gaat hier met name om de huishoudelijke hulp. Een aantal respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning meer rust hebben.
- Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat ze graag meer ondersteuning zouden willen hebben. Een deel van hen geeft aan dat ze meer uren huishoudelijke hulp zouden willen hebben. Een aantal cliënten geeft aan dat er vaak een wisseling van de hulp is, dit wordt niet altijd goed gecommuniceerd met de cliënten. Ook wordt door een aantal cliënten genoemd dat de eigen bijdrage voor de zorg of ondersteuning te hoog is.

Alle open antwoorden zijn integraal, geanonimiseerd, opgenomen in het bijlage rapport.

# 3 | Aanvullende thema's

In dit hoofdstuk rapporteren we de vragen die door de gemeente Woerden zijn toegevoegd aan de standaardvragenlijst.

## 3.1 Toegang tot de hulp

12. Wie heeft u doorverwezen naar de gemeente? (n=308)



	Ik heb zelf contact opgenomen met de gemeente		Iemand uit mijn omgeving		Huisarts		(Medisch) specialist/ psycholoog/ hulpverlener		Werk/ school		De kerk/ sportclub		Een welzijnsorganisatie		Weet ik niet (meer)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
12.	94	30,5	68	22,1	33	10,7	60	19,5	1	0,3	0	0,0	12	3,9	40	13,0

13. Heeft u voor de aanvraag contact gehad met de Woerdenwijzer? (n=385)

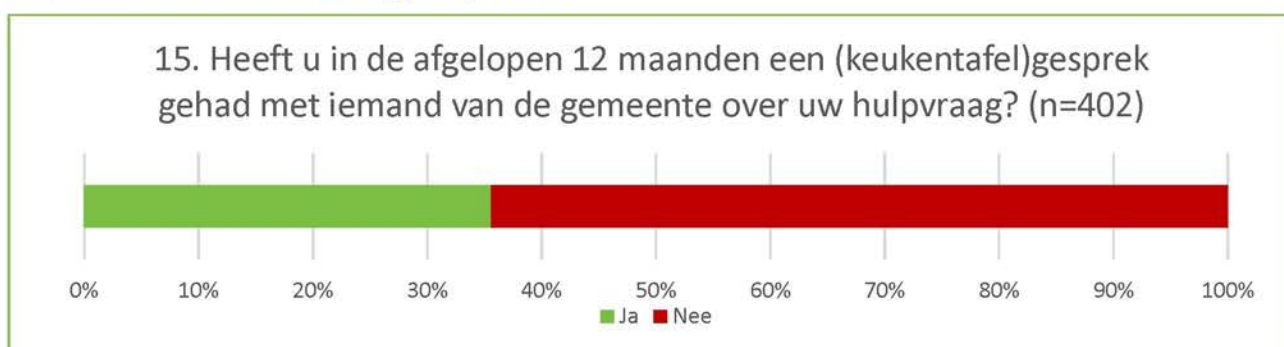


13. Heeft u voor de aanvraag contact gehad met de Woerdenwijzer? (n=385)		
	n	%
Ja	188	48,8
Nee	197	51,2
Totaal	385	100,0

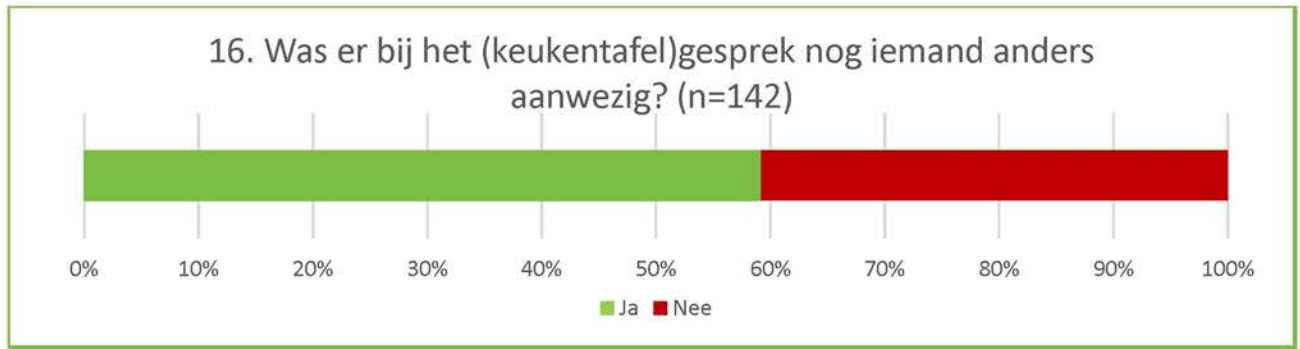


14. Hoe tevreden bent u over het contact met de Woerdenwijzer? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden) (n=167)		
	<i>n</i>	%
1	3	1,8
2	4	2,4
3	2	1,2
4	2	1,2
5	14	8,4
6	14	8,4
7	34	20,4
8	39	23,4
9	31	18,6
10	24	14,4
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,5</b>	

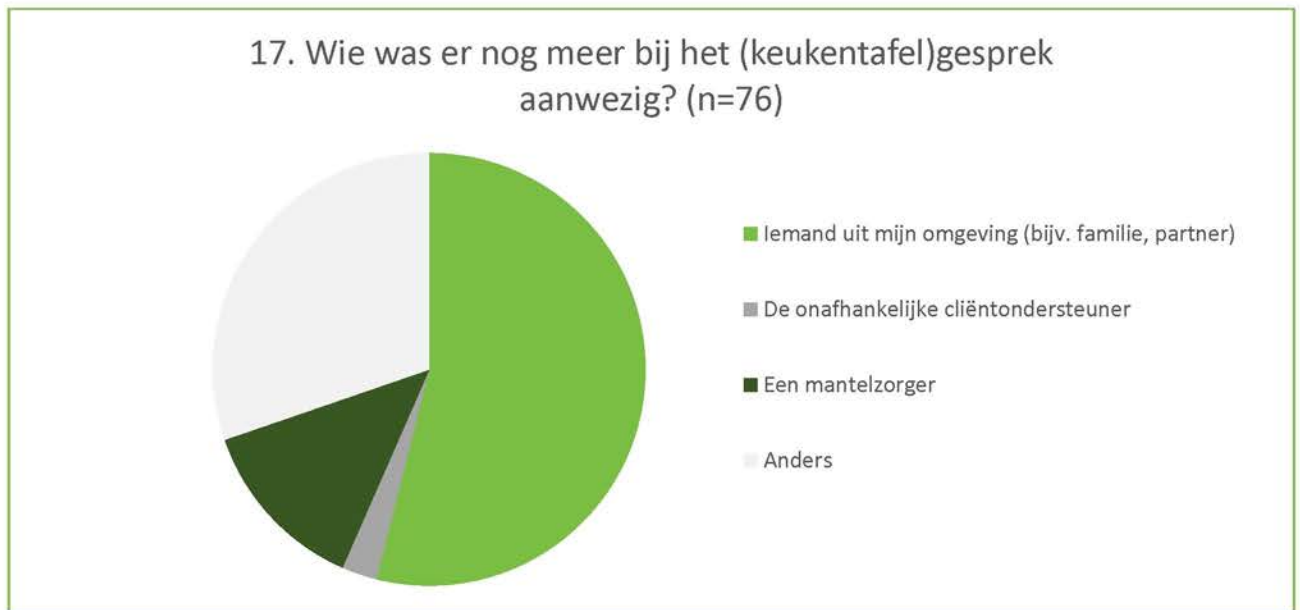
### 3.2 Keukentafelgesprek



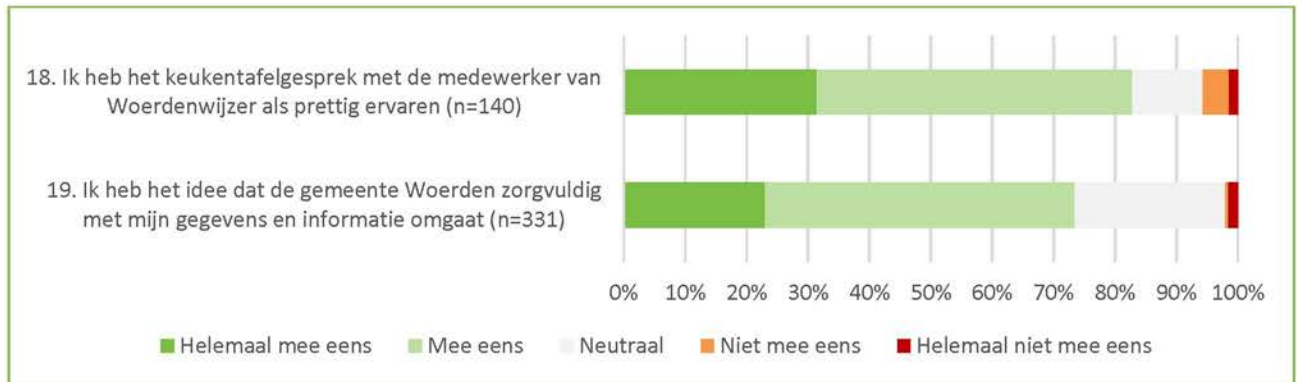
15. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met iemand van de gemeente over uw hulpvraag?		
	<i>n</i>	%
Ja	143	35,6
Nee	259	64,4
Totaal	402	100,0



16. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?		
	n	%
Ja	84	59,2
Nee	58	40,8
Totaal	142	100,0

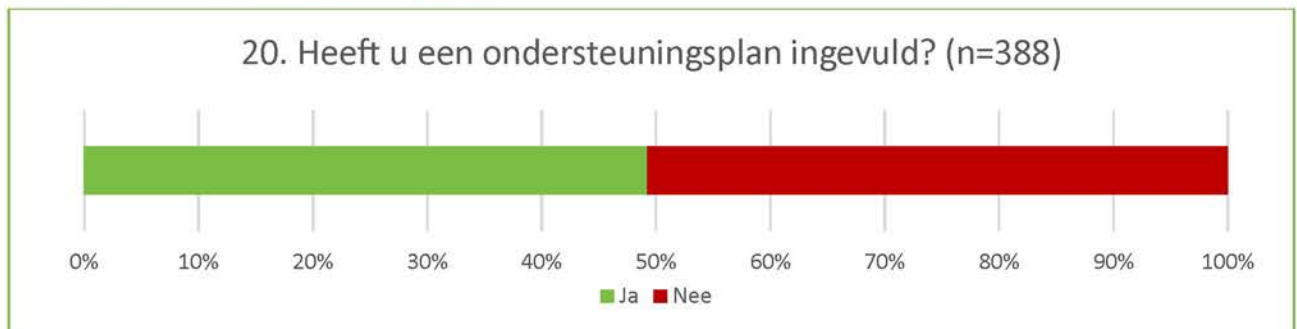


	Iemand uit mijn omgeving (bijv. familie, partner)		De onafhankelijke cliëntondersteuner		Een mantelzorger		Anders	
	n	%	n	%	n	%	n	%
17.	41	53,9	2	2,6	10	13,2	23	30,3



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
18.	44	31,0	72	50,7	16	11,3	6	4,2	2	1,4	0	0,0	2	1,4
19.	76	21,1	167	46,4	81	22,5	2	0,6	5	1,4	20	5,6	9	2,5

### 3.3 Ondersteuningsplan



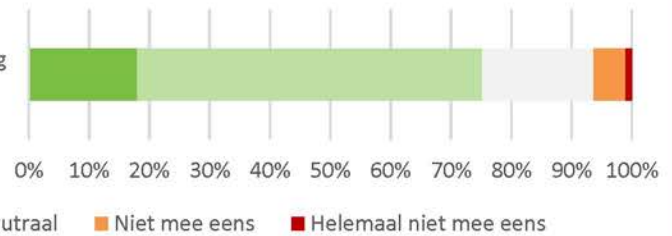
20. Heeft u een ondersteuningsplan ingevuld?		
	<i>n</i>	%
Ja	191	49,2
Nee	197	50,8
Totaal	388	100,0

21. Heeft u het ondersteuningsplan samen met iemand ingevuld?  
(n=178)



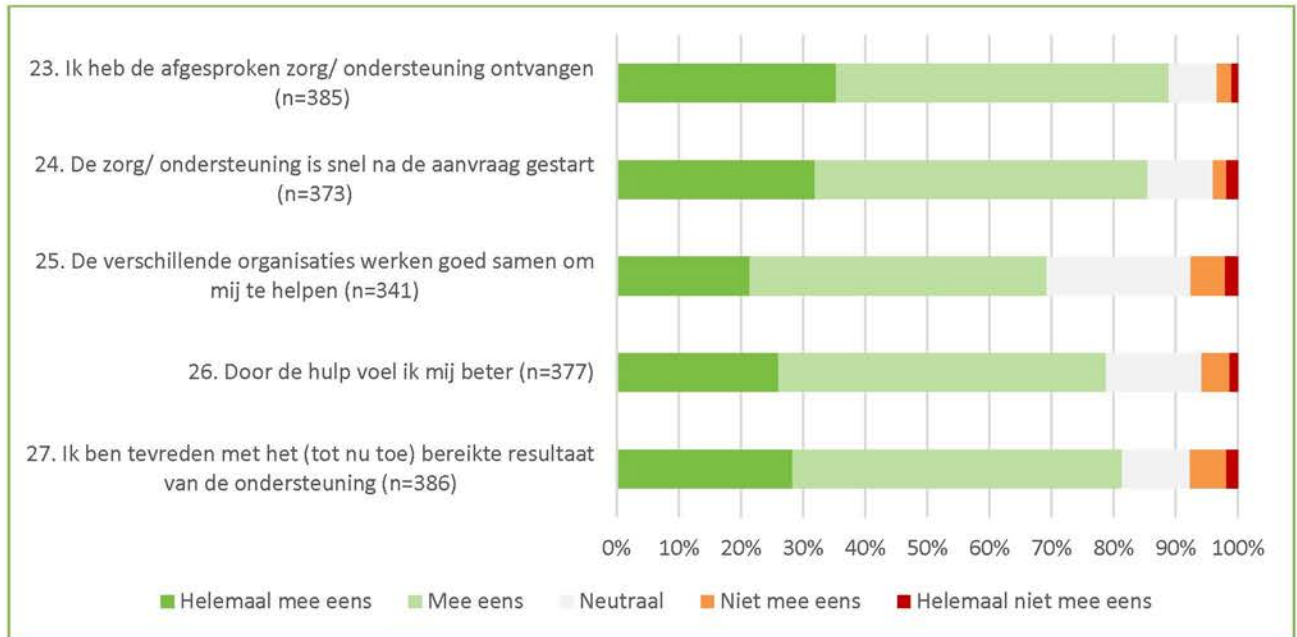
	Nee		Met iemand uit mijn omgeving (bijv. familielid, partner)		Met de onafhankelijke cliëntondersteuner		Met mijn mantelzorger		Iemand anders, namelijk	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
21.	38	21,3	49	27,5	13	7,3	15	8,4	63	35,4

22. Het ondersteuningsplan heeft mijn ondersteuningsvraag helder gemaakt (n=189)



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
22.	34	17,4	108	55,4	35	17,9	10	5,1	2	1,0	3	1,5	3	1,5

### 3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
23.	136	34,3	206	52,0	30	7,6	9	2,3	4	1,0	0	0,0	11	2,8
24.	119	30,4	200	51,2	39	10,0	8	2,0	7	1,8	3	0,8	15	3,8
25.	73	18,7	163	41,8	79	20,3	19	4,9	7	1,8	9	2,3	40	10,3
26.	98	25,1	199	51,0	58	14,9	17	4,4	5	1,3	1	0,3	12	3,1
27.	109	27,3	205	51,4	42	10,5	23	5,8	7	1,8	1	0,3	12	3,0

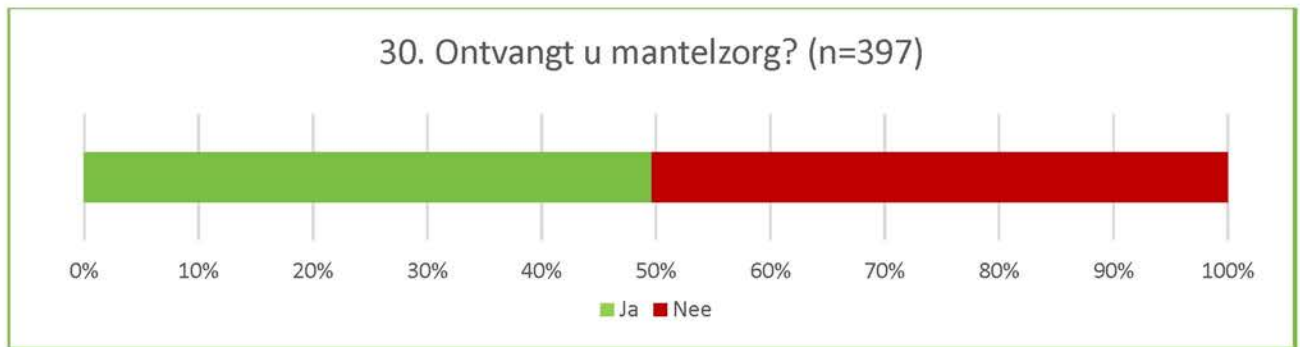
28. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder(s)? (1=zeer slecht, 10=zeer goed) (n=394)		
	n	%
1 - helemaal niet tevreden	10	2,5
2	3	0,8
3	5	1,3
4	3	0,8
5	14	3,6
6	27	6,9
7	75	19,0
8	146	37,1
9	68	17,3
10 - zeer tevreden	43	10,9
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,6</b>	

### 3.5 Samenvatting antwoorden op open vragen

Onderstaand wordt een samenvatting gegeven van de vraag ‘Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?’

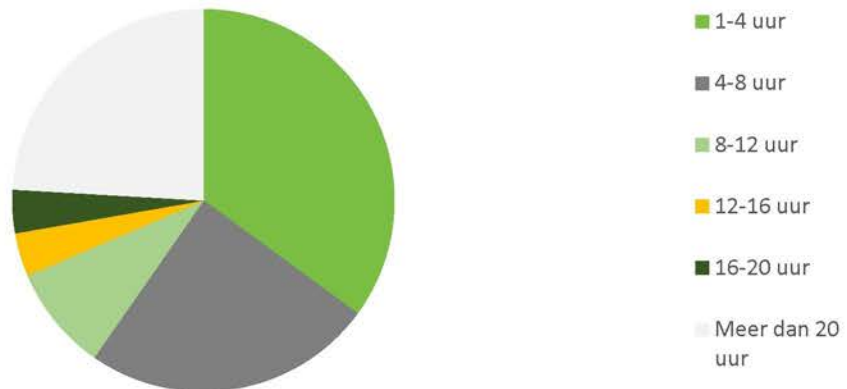
- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen. Een aantal respondenten geeft aan dat ze al jarenlang ondersteuning krijgen en hier nog steeds blij mee zijn.
- Het meest genoemde verbeterpunt van cliënten is dat ze graag meer ondersteuning zouden willen hebben. Een deel van hen geeft aan dat ze meer uren huishoudelijke hulp zouden willen hebben. Een aantal cliënten geeft aan dat er de hulp onervaren is en dat communicatie met verschillende instellingen moeizaam is.

### 3.6 Mantelzorg



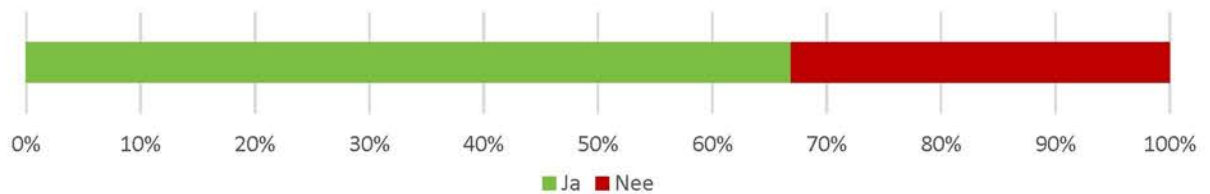
30. Ontvangt u mantelzorg?		
	<i>n</i>	%
Ja	197	49,6
Nee	200	50,4
Totaal	397	100,0

31. Hoeveel uren mantelzorg ontvangt u per week? (n=191)



	1-4 uur		4-8 uur		8-12 uur		12-16 uur		16-20 uur		Meer dan 20 uur	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
31.	67	35,1	47	24,6	17	8,9	7	3,7	7	3,7	46	24,1

32. Is de mantelzorg aanwezig geweest bij de hulpvraag/ gesprek met de medewerker van Woerdenwijzer? (n=187)

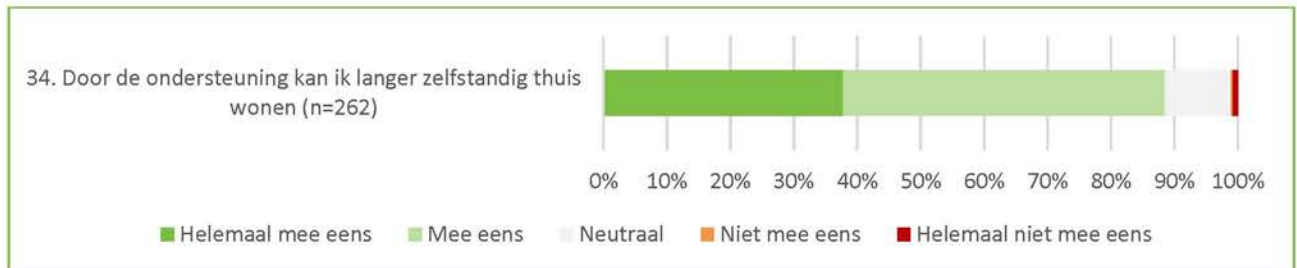


32. Is de mantelzorg aanwezig geweest bij de hulpvraag/ gesprek met de medewerker van Woerdenwijzer?		
	<i>n</i>	%
Ja	125	66,8
Nee	62	33,2
Totaal	187	100,0

### 3.7 Tot slot



	Ik woon zelfstandig		Ik woon in een tehuis/ zorginstelling		Ik woon in bij mijn kinderen		Ik woon bij mijn ouders/ verzorgers		Anders	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
33.	335	82,7	29	7,2	2	0,5	13	3,2	26	6,4



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		Niet van toepassing	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
34.	99	35,1	133	47,2	27	9,6	1	0,4	2	0,7	5	1,8	15	5,3



# Bijlage 1: Vragenlijst

## Gemeente Woerden- Uw ervaringen met de Wmo

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg en/of ondersteuning** die u in 2016 hebt ontvangen.
- Deze vragenlijst bestaat uit een blok van vragen dat de gemeente verplicht moet vragen. Daarnaast zijn er nog extra vragen toegevoegd.
- Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem **alleen invullen, of samen met iemand anders** (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider).
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- Hebt u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: () en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Uw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail helpdesk@zorgfocuz.nl

### Algemeen

U heeft in het verleden contact gehad met de gemeente Woerden over een hulpvraag. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als u in 2016 **geen contact met de Gemeente Woerden** gehad heeft, vult u dan voor de vragen 1 t/m 4 'niet van toepassing' in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke regieondersteuner? *(In Woerden wordt deze persoon ook wel de 'regieondersteuner' genoemd, dit is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)*

- Ja
- Nee

U krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning. Bijvoorbeeld: begeleiding, taxivoer, een rolstoel of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De volgende vragen gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over het effect van de zorg en/of ondersteuning op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?

### Toegang tot de hulp

U ontvangt zorg/ondersteuning van de gemeente Woerden. De volgende vraag gaat over de persoon/organisatie die u doorverwezen heeft naar de gemeente Woerden.

**12. Wie heeft u doorverwezen naar de gemeente?**

- Ik heb zelf contact opgenomen met de gemeente
- Iemand uit mijn omgeving (ouder(s), partner, vriend etc.)
- Huisarts
- (Medisch) specialist/psycholoog/zorgverlener
- Werk/School
- De kerk / sportclub
- Een Welzijnsorganisatie
- Anders, namelijk.....
- Weet ik niet (meer)

**13. Heeft u voor de aanvraag van de ondersteuning contact gehad met Woerdenwijzer?**

- Ja
- Nee → Ga door naar vraag 15

14. Hoe tevreden bent u over de het contact met Woerdenwijzer? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)									
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

### Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning

De volgende vragen gaan over het gesprek dat u met de gemeente gehad heeft naar aanleiding van uw hulpvraag.

15. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met iemand van de gemeente over uw hulpvraag?

- Ja
- Nee → Ga door naar vraag 19

16. Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?

- Ja
- Nee → Ga door naar vraag 18

**17. Wie was er nog meer bij het (keukentafel)gesprek aanwezig?**

- Iemand uit mijn omgeving (bijv. familielid, partner)
- De onafhankelijke cliëntondersteuner (regieondersteuner)
- Een mantelzorger
- Iemand anders, namelijk.....

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
18. Ik heb het keukentafelgesprek met de medewerker van Woerdenwijzer als prettig ervaren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Ik heb het idee dat de gemeente Woerden zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Ondersteuningsplan**

**20. Heeft u een ondersteuningsplan ingevuld?**

- Ja
- Nee → *Ga door naar vraag 23*

**21. Heeft u het ondersteuningsplan samen met iemand ingevuld?**

- Nee
- Met iemand uit mijn omgeving (bijv. familielid, partner)
- Met de onafhankelijke cliëntondersteuner (regieondersteuner)
- Met mijn mantelzorger
- Met iemand anders, namelijk.....

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
22. Het ondersteuningsplan heeft mijn ondersteuningsvraag helder gemaakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**De ondersteuning van «Zorgaanbieder»**

U ontvangt één of meerdere vormen van zorg/ondersteuning. De volgende extra vragen gaan over de zorg en/of ondersteuning van «Zorgaanbieder».

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
23. Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Door de hulp voel ik mij beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van «Zorgaanbieder»? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden)

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

29. Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?

### Mantelzorg

De volgende vragen gaan over de betrokkenheid van een mantelzorg(er). (Een mantelzorg(er) is iemand die langdurig en onbetaald zorg verleent aan iemand met een hulpbehoefte. De mantelzorg(er) kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid/ naaste.)

30. Ontvangt u mantelzorg?

Ja

Nee → Ga naar vraag 33

31. Hoeveel uren mantelzorg ontvangt u ongeveer per week?

1-4 uur

4-8 uur

8-12 uur

12-16 uur

16 – 20 uur

Meer dan 20 uur

32. Is de mantelzorg(er) betrokken geweest bij de hulpvraag/ gesprek met de medewerker van Woerdenwijzer?

Ja

Nee

### Tot slot

33. Wat is uw woonsituatie?

Ik woon zelfstandig

Ik woon in een tehuis/zorginstelling

Ik woon in bij mijn kinderen

Ik woon bij mijn ouders/verzorgers

Anders, namelijk.....

Als u niet zelfstandig woont, dan kunt u de volgende vraag overslaan en bedanken wij u hartelijk voor uw deelname. U kunt u de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde retourenvelop.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
34. Door de ondersteuning kan ik langer zelfstandig thuis wonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. De gemeente Woerden organiseert binnenkort een bewonersbijeenkomst Sociaal Domein. In deze bijeenkomst gaan we met bewoners in gesprek over hun ervaringen met de hulp die vanuit de gemeente georganiseerd wordt. Wilt u deelnemen aan de bewonersbijeenkomst? Laat hier uw emailadres en telefoonnummer achter. De gemeente Woerden neemt dan contact met u op. Deze gegevens worden los verwerkt van de rest van uw antwoorden. Uw antwoorden kunnen door de gemeente dus niet gekoppeld worden aan uw naam.

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst! U kunt de vragenlijst versturen in bijgevoegde antwoordenvolp.

Uitgevoerd door



**Bezoekadres**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Foto omslag: Harald Lakerveld fotodesign

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016

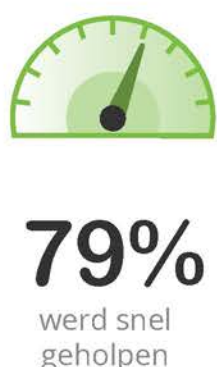
## Gemeente Woerden

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2016. Het betreft een weergave van de 10 verplichte vragen uit de vragenlijst van het CEO Wmo. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen:

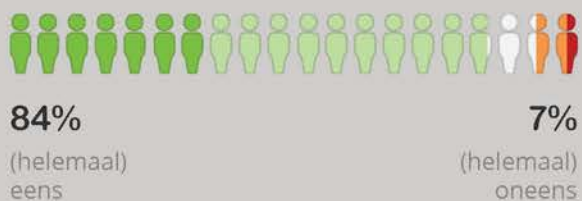
Aantal uitgenodigd:	900
Aantal ingevuld:	309
Responspercentage:	34%

### CONTACT

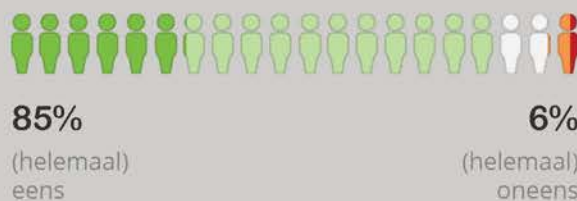


### KWALITEIT

#### Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit



#### De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



### RESULTAAT

#### Door de ondersteuning die ik krijg...



# Resultaten per zorgaanbieder

Gemeenten Woerden & Oudewater

juni 2017





# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Inhoud .....	2
1.2 Onderzoek .....	2
1.3 Interpretatie van de resultaten .....	2
<b>2   Vergelijking aanbieders .....</b>	<b>3</b>
2.1 Leeswijzer .....	3
2.2 Wmo .....	4
<b>3   Resultaten per aanbieder .....</b>	<b>5</b>
3.1 Wmo .....	5
3.2 Jeugd (Ouders).....	11
3.3 Jeugd (Jongeren).....	17

# 1 | Inleiding

## 1.1 Inhoud

In deze vertrouwelijke bijlage bij de rapporten 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo' en 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugd' voor de gemeenten Woerden en Oudewater worden de uitkomsten van een aantal door de gemeenten geselecteerde vragen weergegeven per zorgaanbieder. Gezien de gevoeligheid van deze informatie en het feit dat de resultaten met veel voorzichtigheid moeten worden bekeken, worden deze resultaten alleen weergegeven in deze vertrouwelijke bijlage en niet in de rapportage die verder wordt verspreid.

In deze bijlage worden de resultaten van de gemeenten Woerden en Oudewater gezamenlijk meegenomen. Door het samenvoegen van de resultaten ontstaat een hogere respons waardoor de resultaten beter kunnen worden vergeleken.

## 1.2 Onderzoek

In de resultaten van de aanbieders zijn alleen respondenten meegenomen die Wmo-zorg of Jeugdhulp ontvangen van één aanbieder. Respondenten die meerdere zorgaanbieders hebben worden niet meegenomen, omdat de meningen van cliënten over een zorgaanbieder dan niet meer zuiver herleidbaar zijn naar één zorgaanbieder. Om de herkenbaarheid voor de cliënten te bevorderen is de naam van de zorgaanbieder zowel in de vragenlijst als in de brief toegevoegd.

## 1.3 Interpretatie van de resultaten

De resultaten van de verschillende zorgaanbieders moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd. Dit heeft te maken met de relatief kleine responsaantallen voor een deel van de zorgaanbieders. Een onderzoek met dit soort responsaantallen (indien  $n > 30$ ) kan gebruikt worden voor vergelijkende statistiek: het berekenen of uitkomsten van een bepaalde zorgaanbieder significant lager of hoger dan het gemiddelde van de overige aanbieders. Deze vergelijkingen zijn te vinden in hoofdstuk 2 van dit rapport. Een onderzoek met dit soort responsaantallen is echter niet geschikt voor beschrijvende statistiek: het geven van exacte cijfers per zorgaanbieder (bijvoorbeeld gemiddelden). Door de relatief kleine responsaantallen is de foutenmarge namelijk relatief groot. Dit betekent dat de tevredenheid zoals gemeten in het onderzoek, kan afwijken van de werkelijke tevredenheid. Met name bij de kleinere responsaantallen kan niet met voldoende zekerheid gesteld worden dat dit een nauwkeurige schatting is van alle cliënten van een aanbieder. De cijfers per aanbieder in dit rapport geven kortom een beeld van de cliënten hebben gereageerd op de vragenlijst, met generalisatie naar alle cliënten van een zorgaanbieder moet men zeer voorzichtig zijn.

## 2 | Vergelijking aanbieders

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 kunnen de resultaten gebruikt worden voor vergelijkende statistiek, mits er meer dan 30 vragenlijsten ingevuld zijn. Om aanbieders te vergelijken is het dus van belang dat er tenminste 30 vragenlijsten per aanbieder zijn ingevuld. Dit is voor Jeugdhulp niet het geval, daarom vergelijken we in dit hoofdstuk enkel Wmo-aanbieders.

### 2.1 Leeswijzer

Aan de rechterkant van elke grafiek staat het gemiddelde van de antwoordmogelijkheden per zorgaanbieder waarbij:

- 1 = helemaal mee eens;
- 2 = mee eens;
- 3 = neutraal;
- 4 = niet mee eens;
- 5 = helemaal niet mee eens

Of:

- 1 = altijd;
- 2 = vaak;
- 3 = soms;
- 4 = nooit;

Dit betekent dat cliënten bij zorgaanbieders in het algemeen meer tevreden zijn over de ontvangen zorg en/of ondersteuning als een lager gemiddeld cijfer is gerapporteerd.

De gemiddelde waarden per thema zijn in enkele gevallen in rood of groen weergegeven. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een thema significant afwijkt van het gemiddelde van het gemiddelde van de rest van de zorgaanbieders. Bij deze vergelijking wordt een zorgaanbieder (bijvoorbeeld zorgaanbieder T Zorg), vergeleken met het gemiddelde van de overige zorgaanbieders (zorgaanbieders niet-T Zorg).

Wij werken wij met de volgende kleuren:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan de rest van de zorgaanbieders.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan de rest van de zorgaanbieders.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een cijfer dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt dan het gemiddelde van de rest van de zorgaanbieders.

## 2.2 Wmo

Onderstaand zijn de uitkomsten van aanbieders met meer dan 30 ingevulde vragenlijsten met elkaar vergeleken.

	T zorg	Vierstroom Zorg	Wulvershorst
Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen	1,8	1,7	1,6
De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	1,9	1,7	1,7
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	2,1	2,0	2,3
Door de hulp voel ik mij beter	2,0	1,9	1,9
Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	1,9	2,0	1,8
Hoe tevreden bent u met de zorg/ondersteuning die u ontvangt?	7,8	7,9	8,4

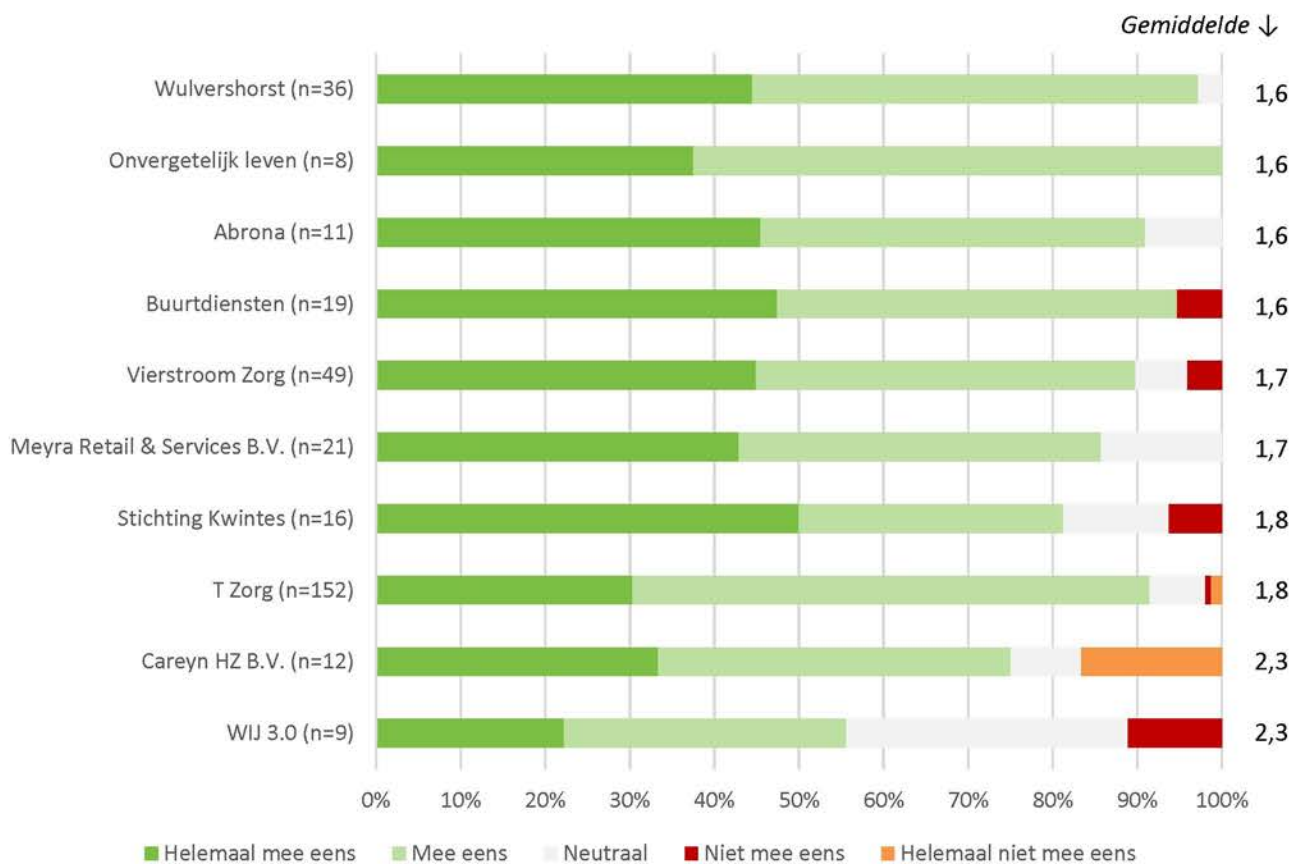
- Respondenten van Vierstroom Zorg zijn significant meer tevreden over de vraag of de zorg/ondersteuning snel na de aanvraag is gestart dan respondenten van overige zorgaanbieders
- Respondenten van Wulvershorst zijn significant meer tevreden over de ontvangen zorg/ondersteuning dan andere zorgaanbieders.

## 3 | Resultaten per aanbieder

In dit hoofdstuk worden voor een aantal door de gemeente geselecteerde vragen de resultaten uitgesplitst naar de verschillende zorgaanbieders die in de gemeente actief zijn. Alleen aanbieders waarvan 10 of meer cliënten één of meerdere vragen heeft beantwoord zijn meegenomen.

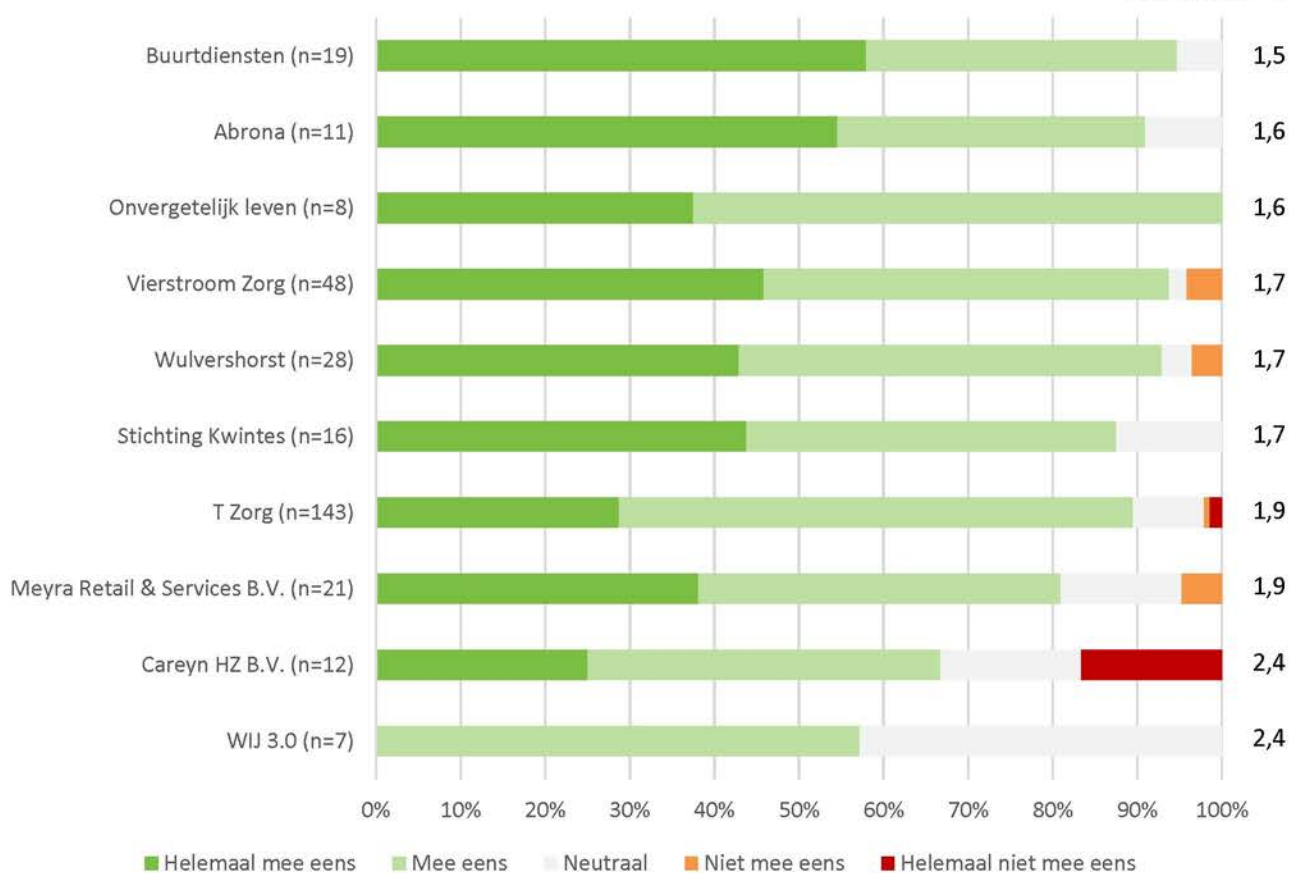
### 3.1 Wmo

Ik heb de afgesproken zorg/ ondersteuning ontvangen

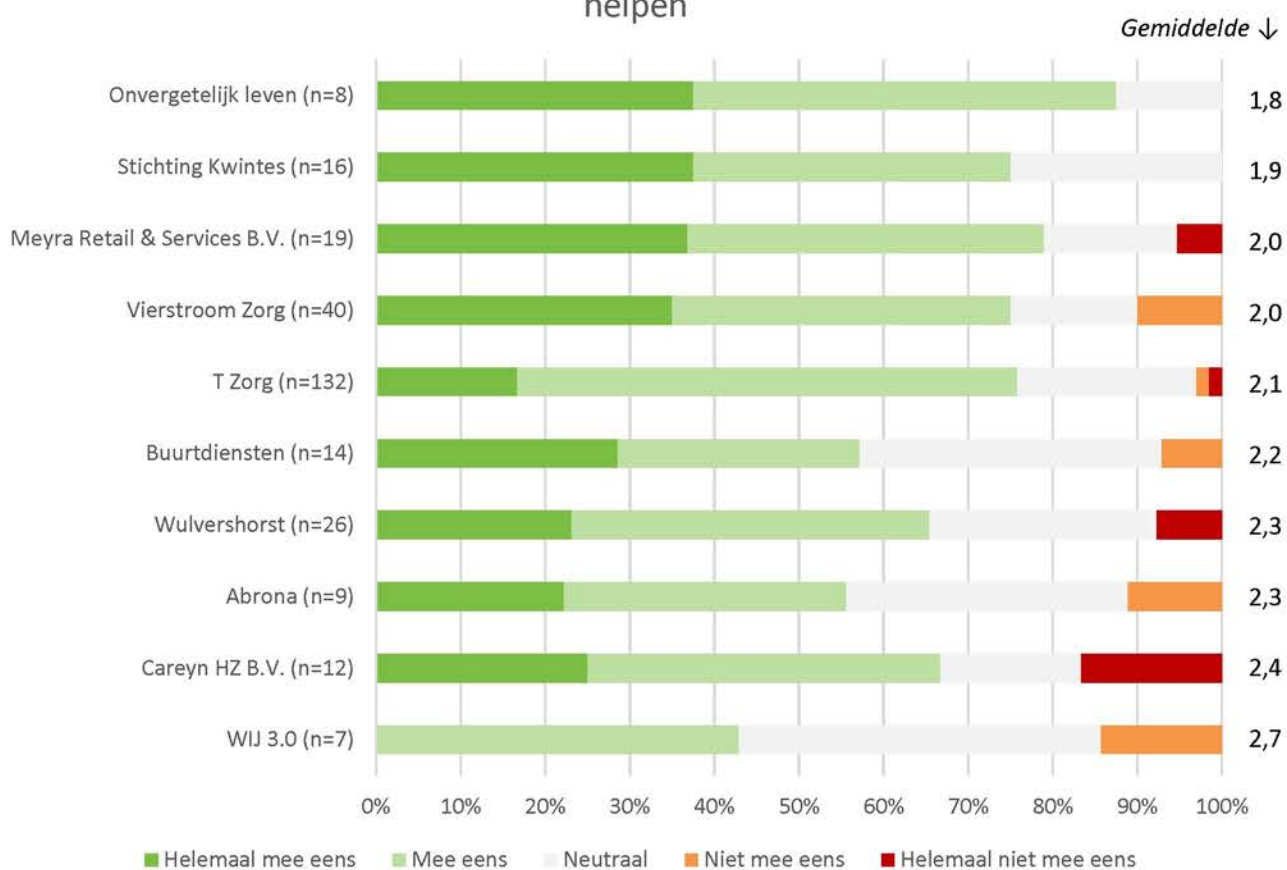


## De zorg/ ondersteuning is snel na de aanvraag gestart

Gemiddelde ↓

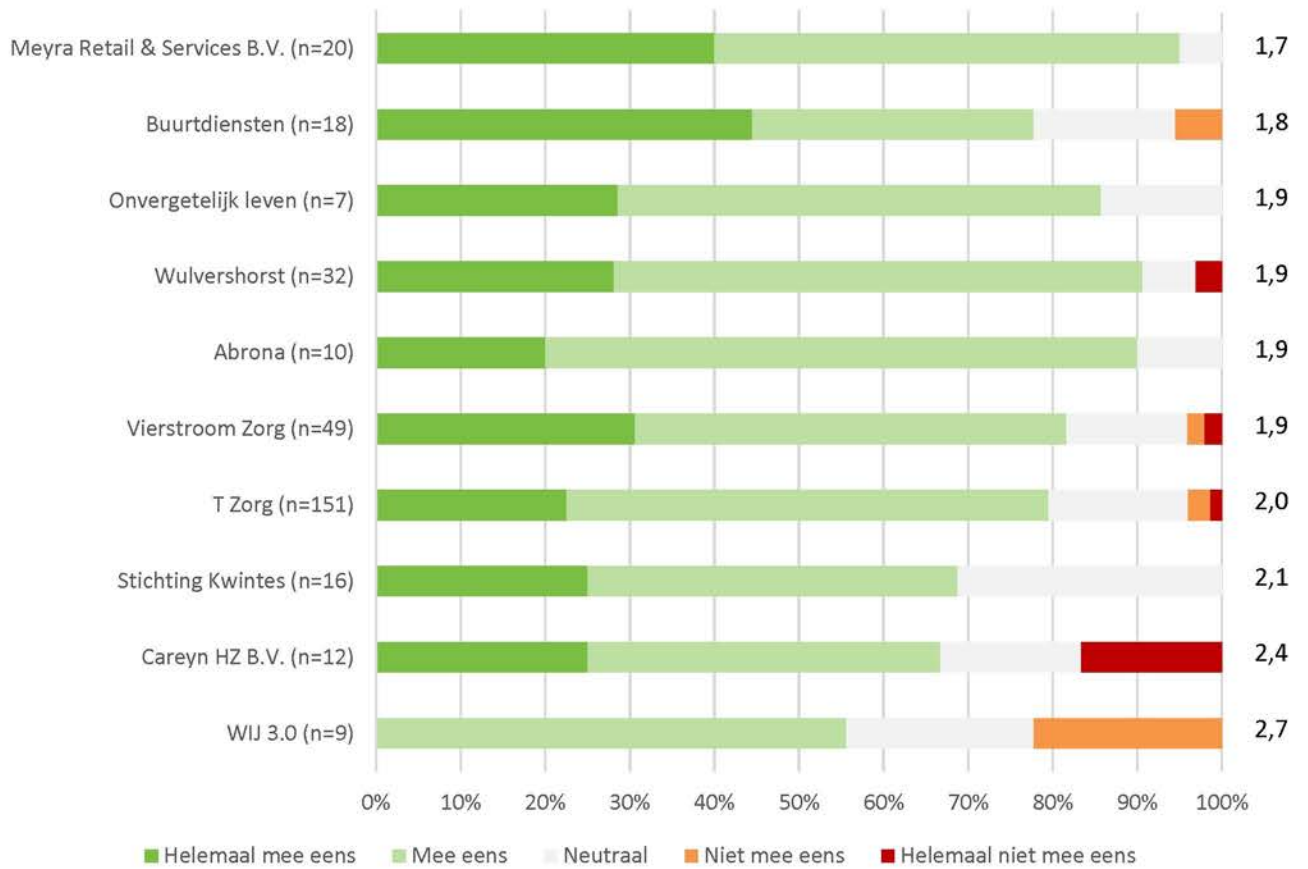


## De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen



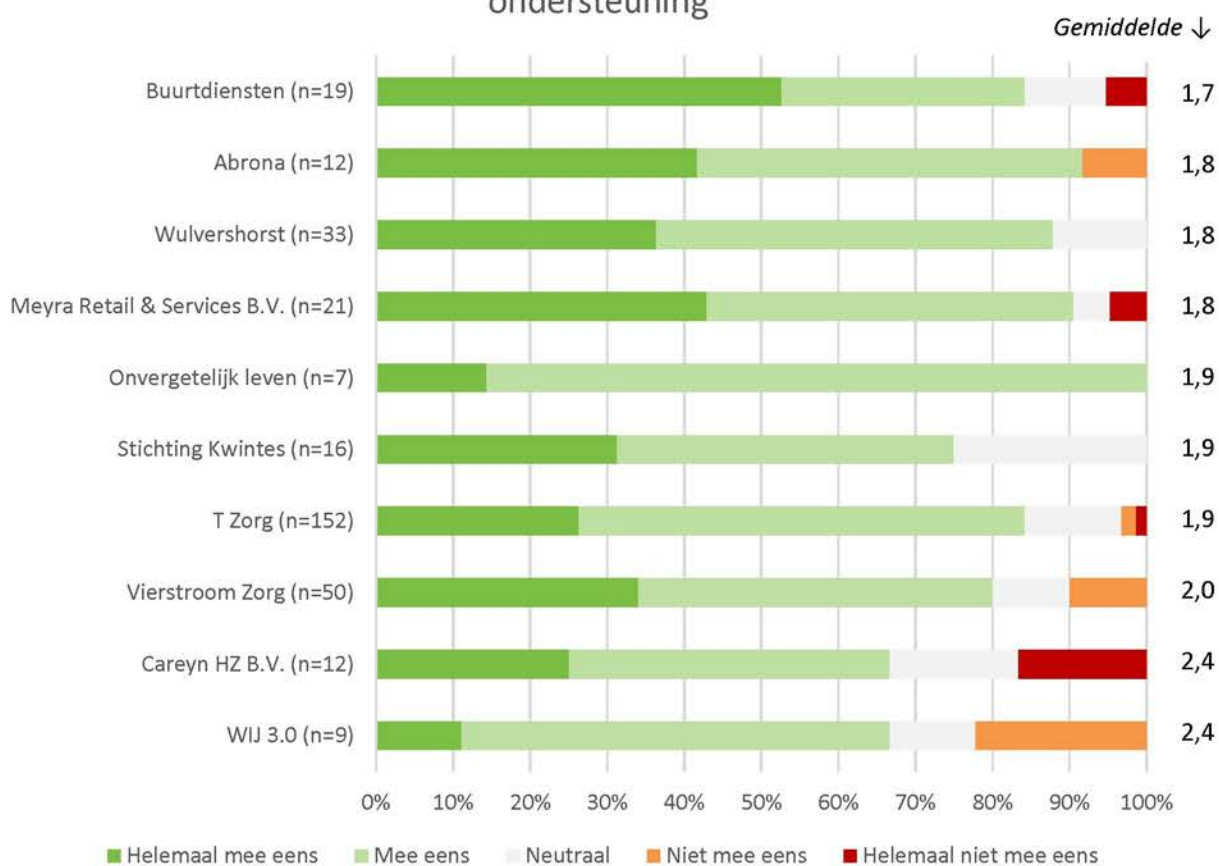
### Door de hulp voel ik mij beter

Gemiddelde ↓

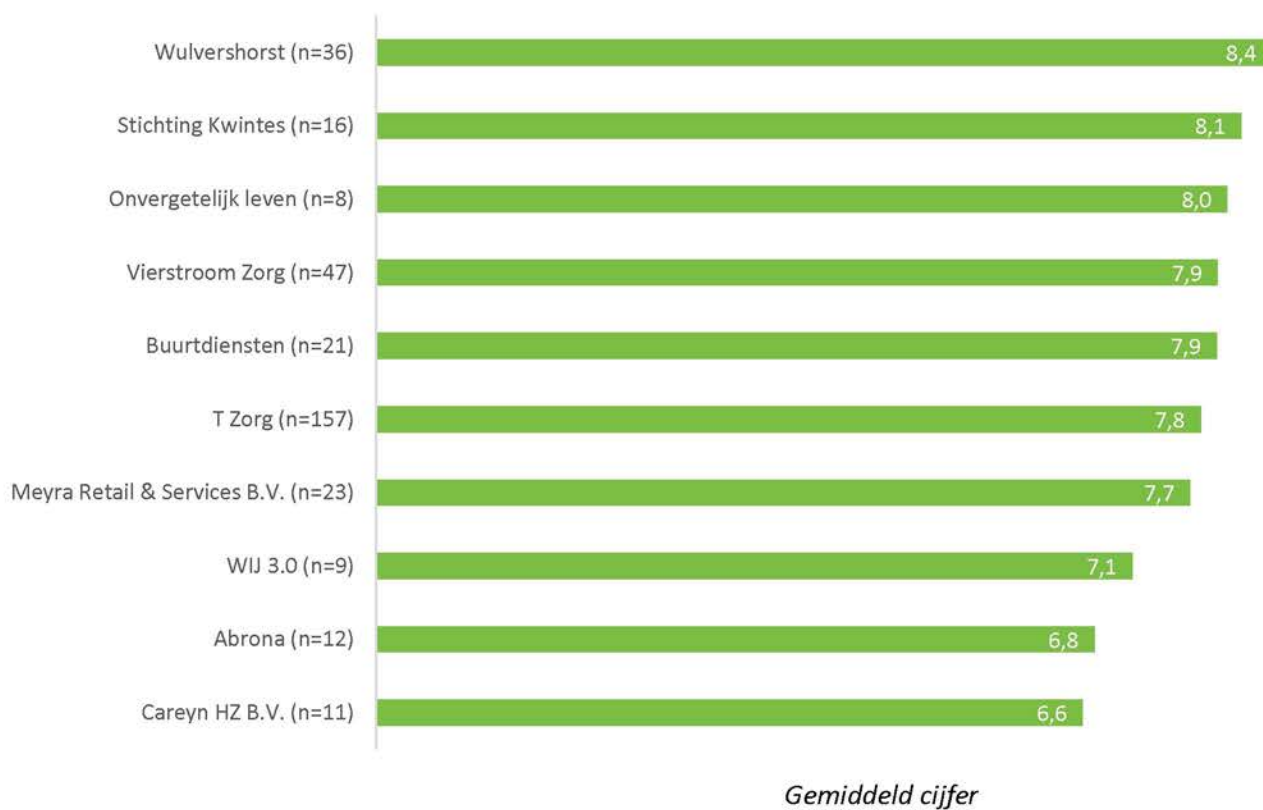




## Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning



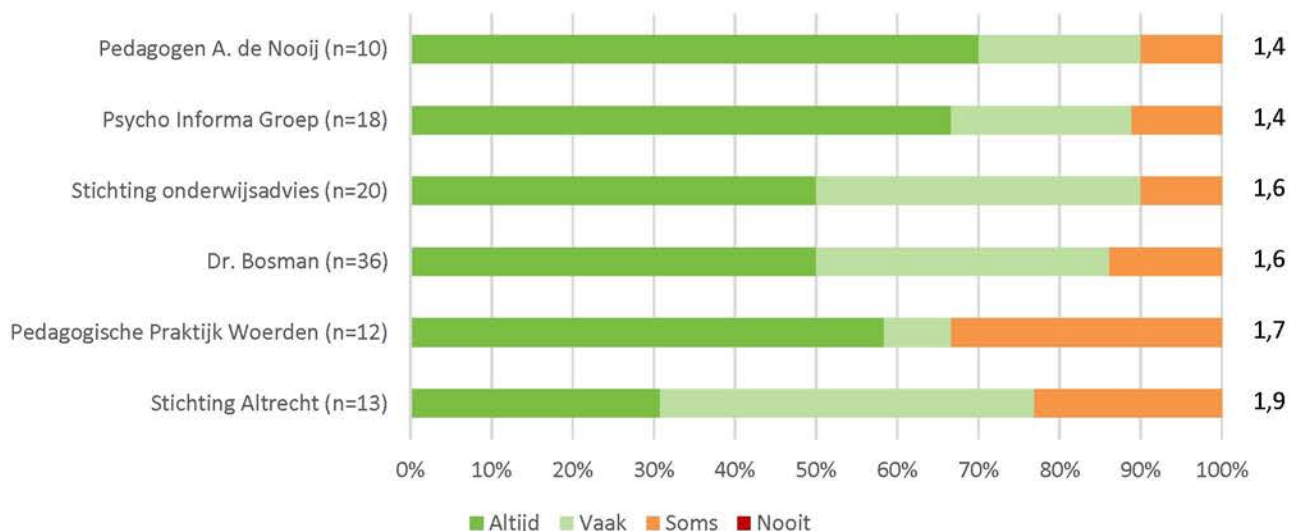
Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt?  
(1= helemaal niet tevreden, 10= zeer tevreden)



## 3.2 Jeugd (Ouders)

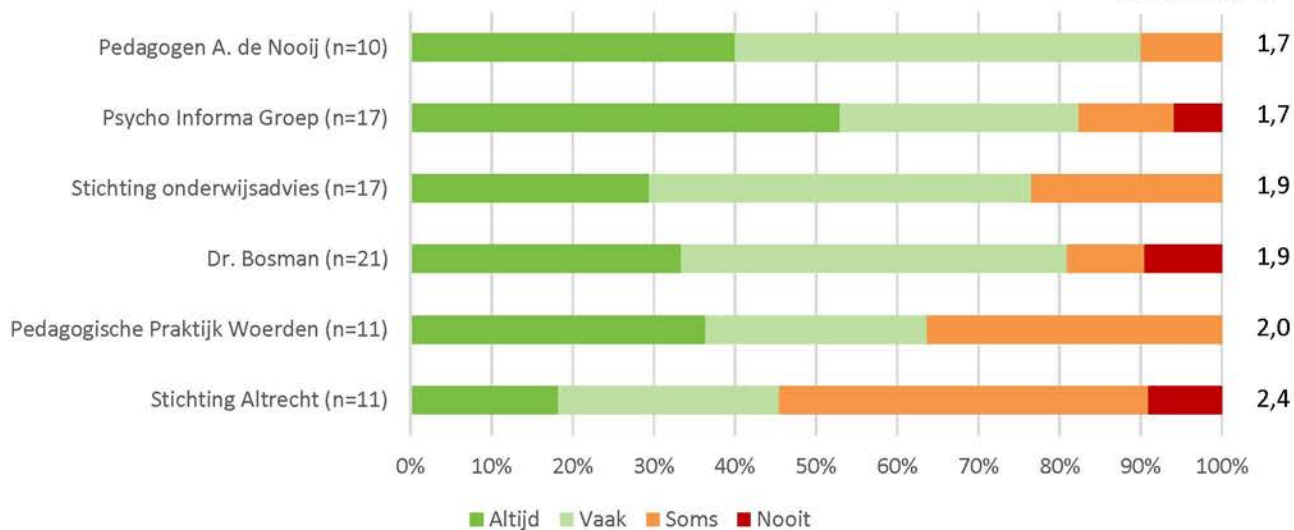
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen

Gemiddelde ↓

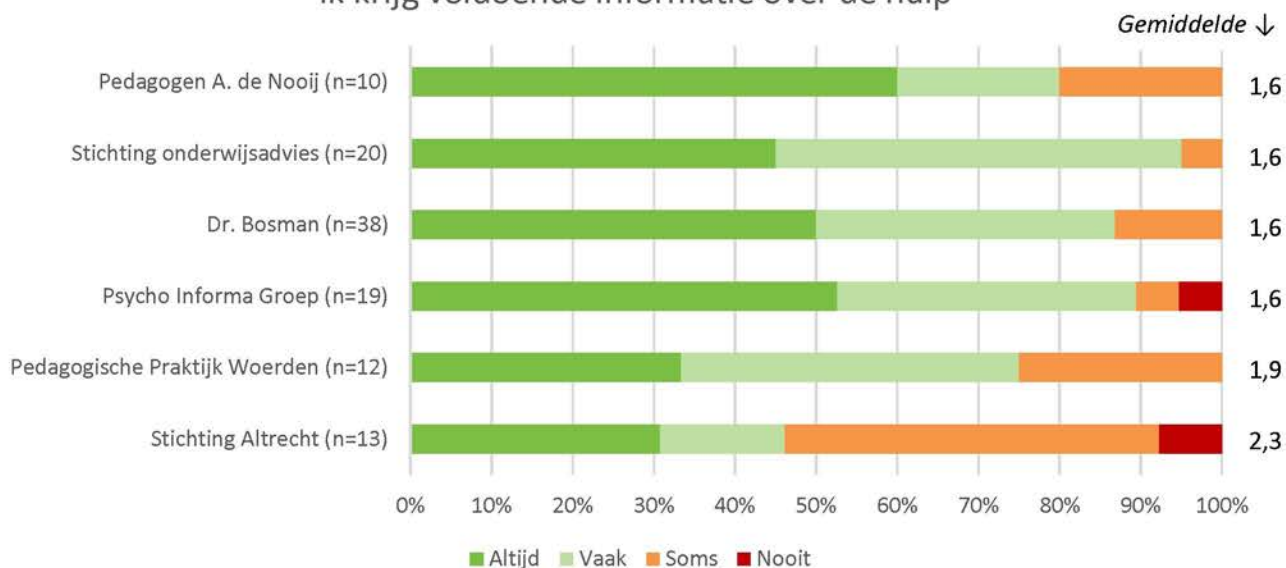


De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen

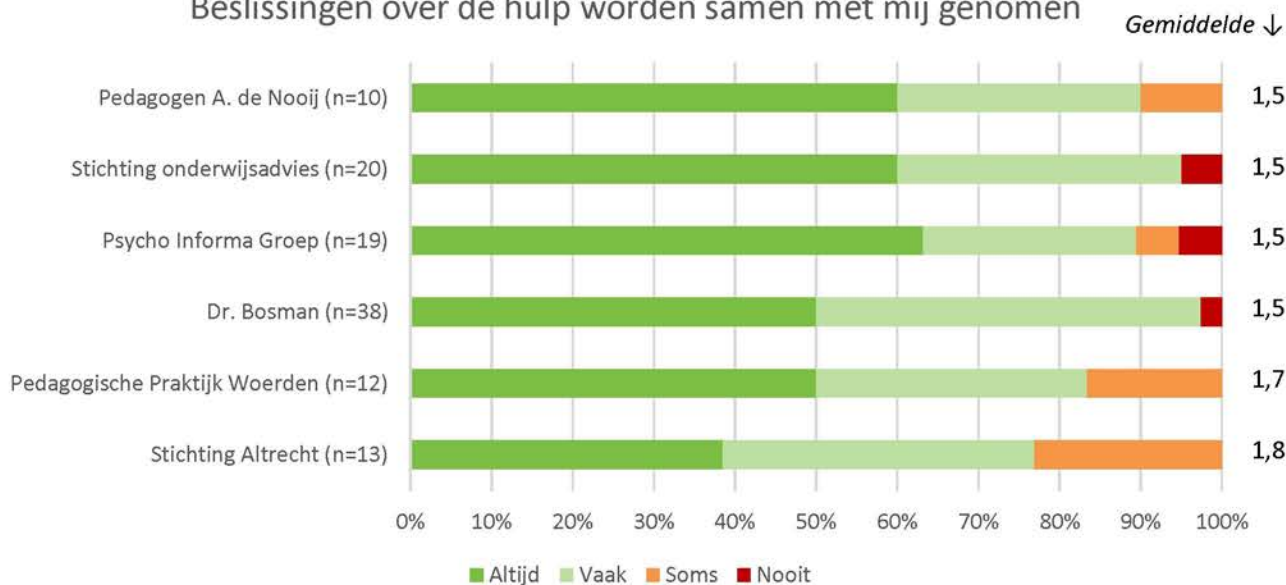
Gemiddelde ↓



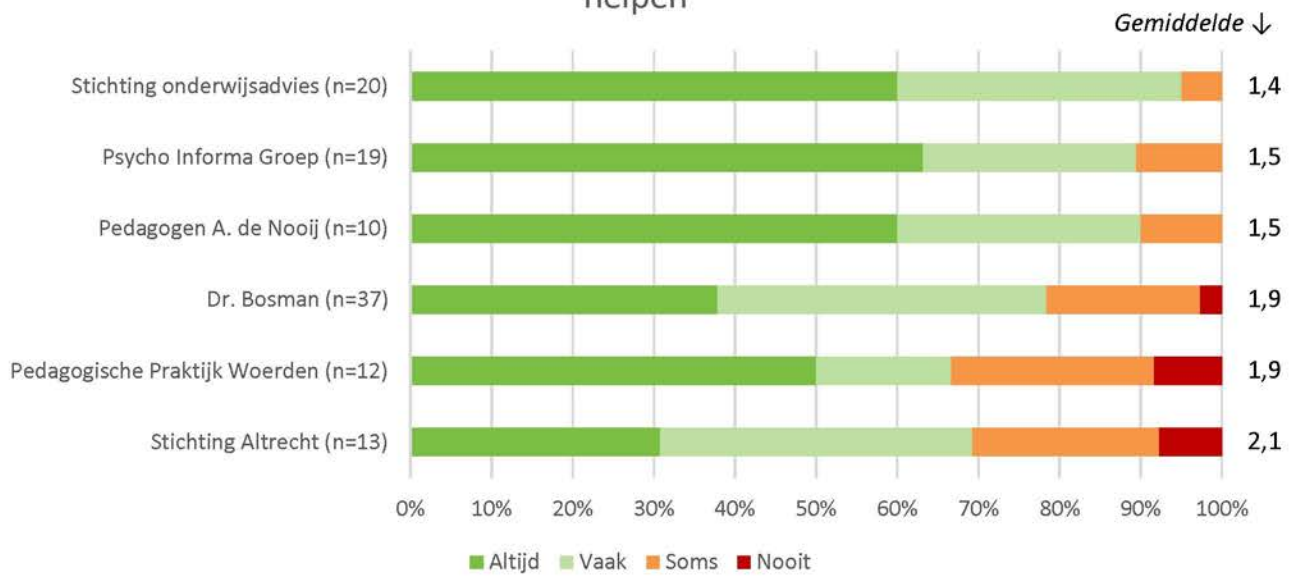
### Ik krijg voldoende informatie over de hulp



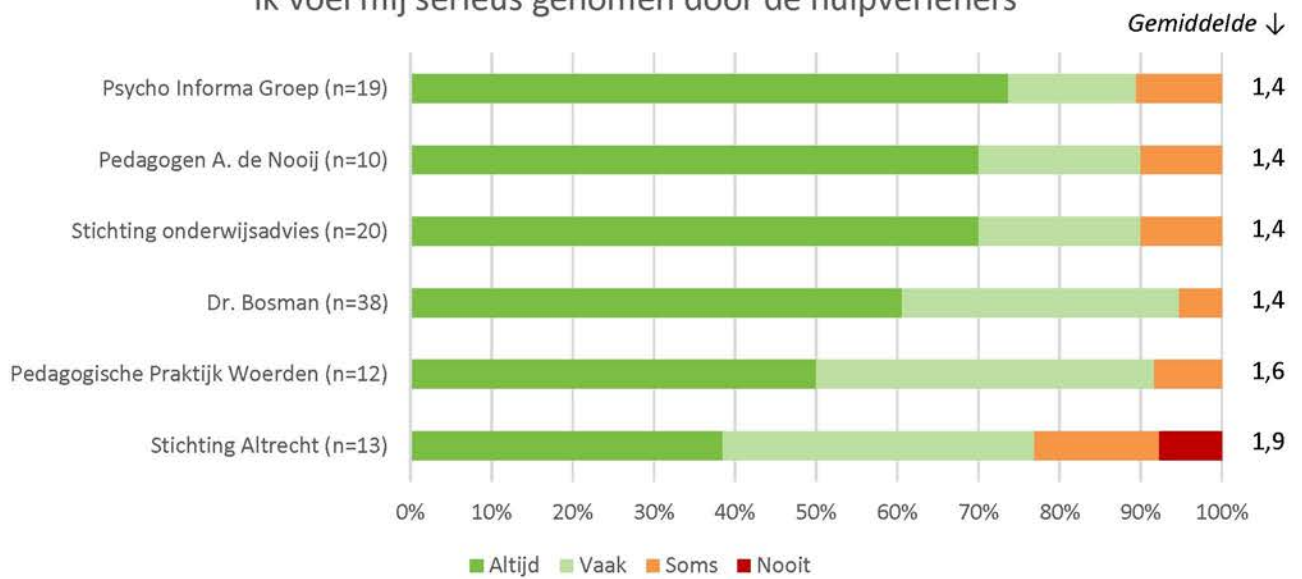
### Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen



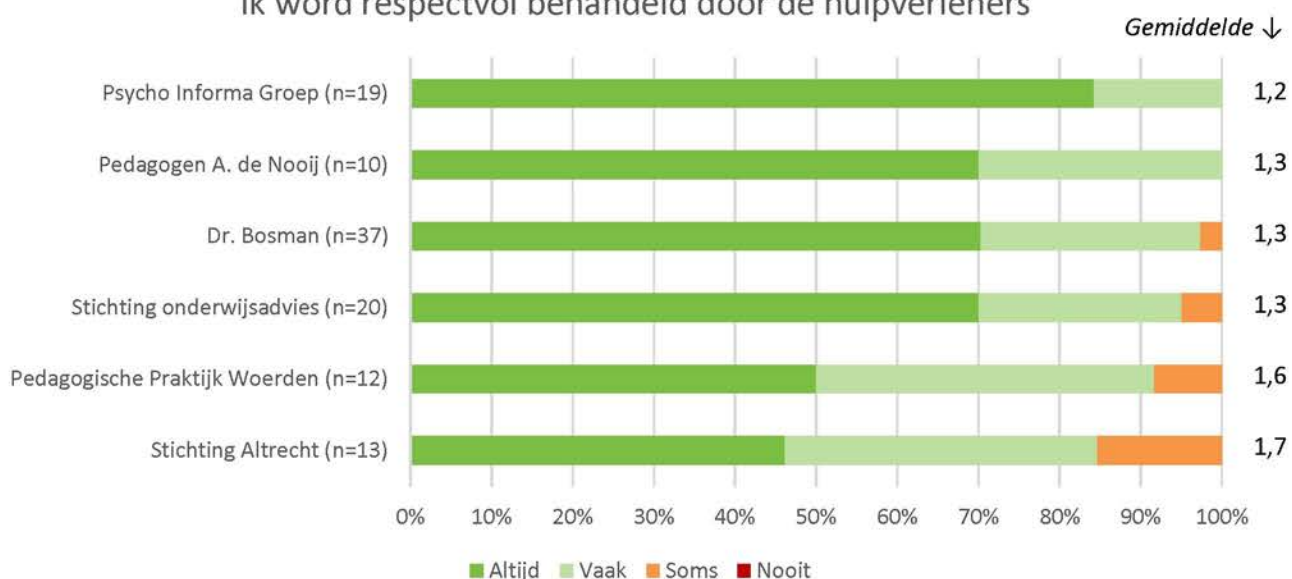
### De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen



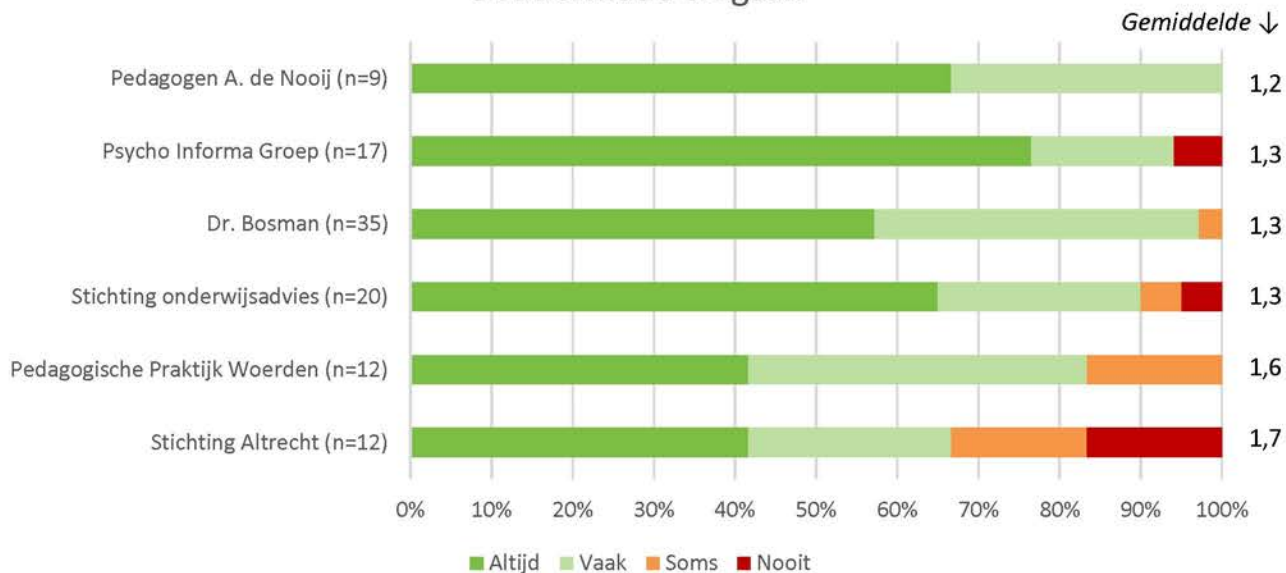
### Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



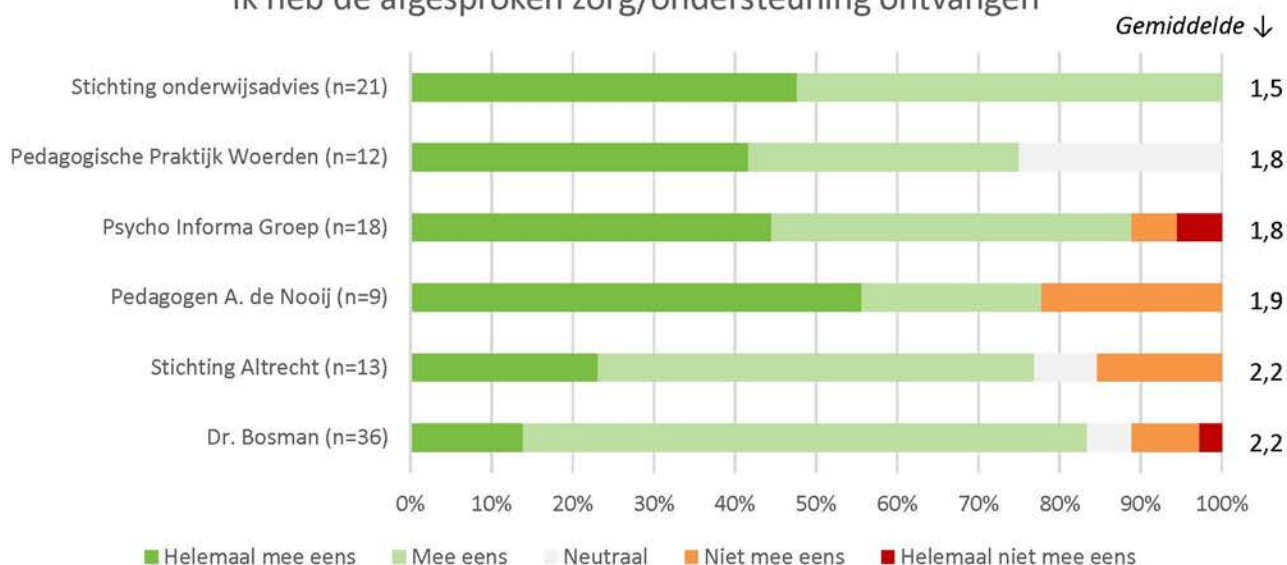
### Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners



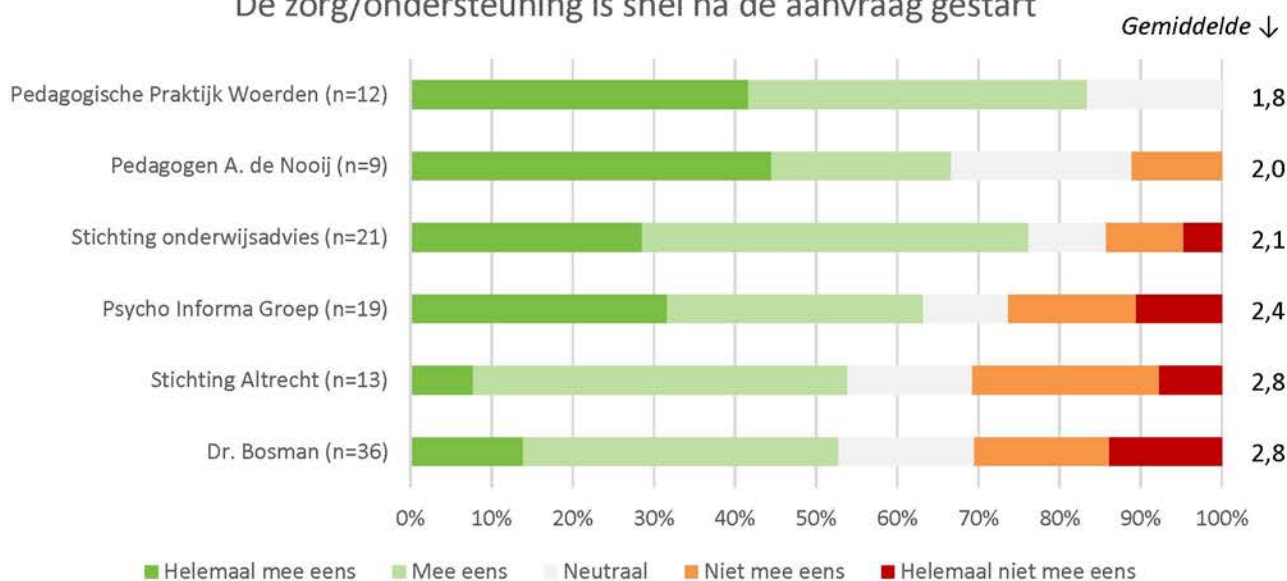
### Ik heb het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaan



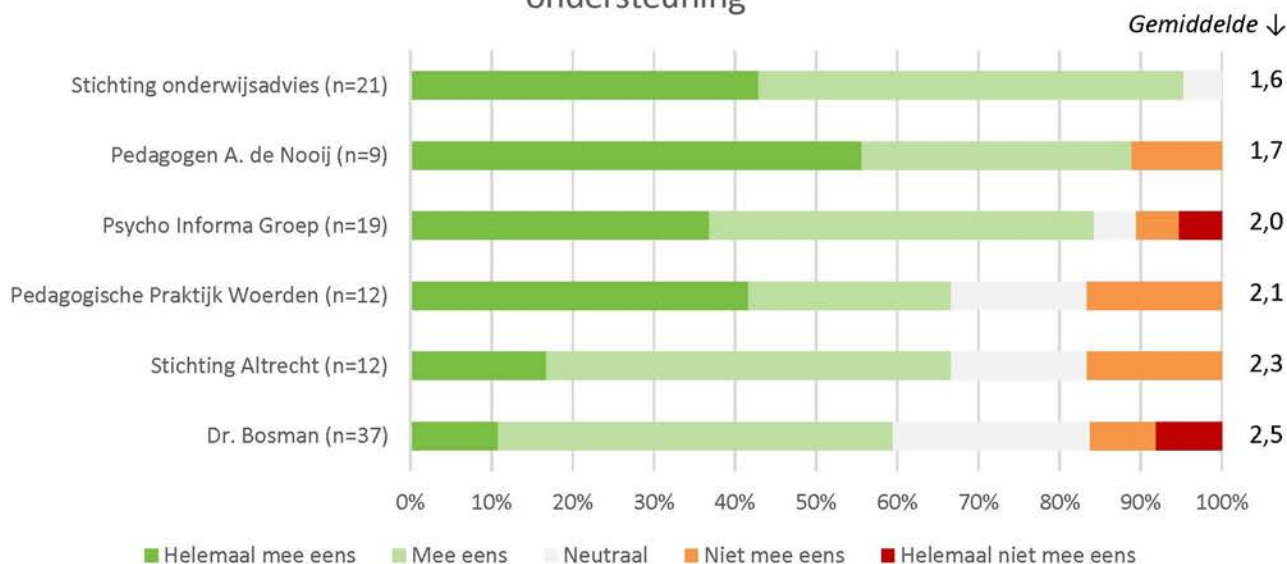
### Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen



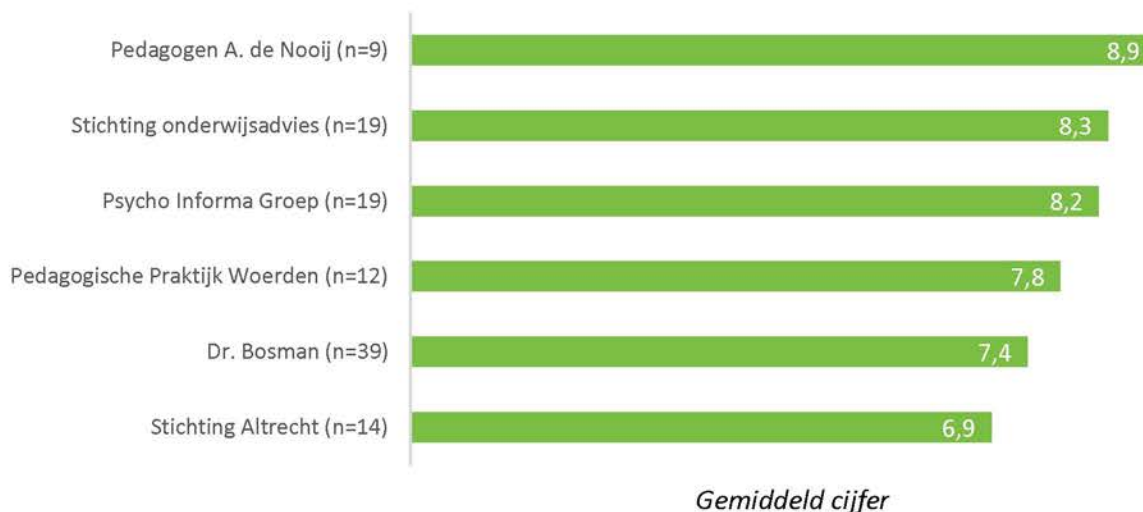
### De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart



Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning



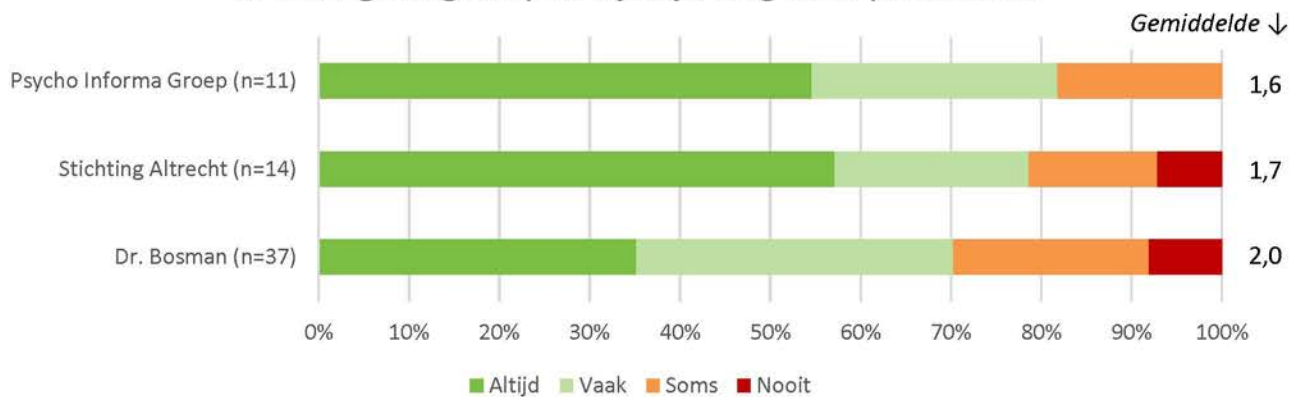
[Hoe tevreden bent u over de zorg die u ontvangt?  
(1= helemaal niet tevreden, 10= zeer tevreden)]



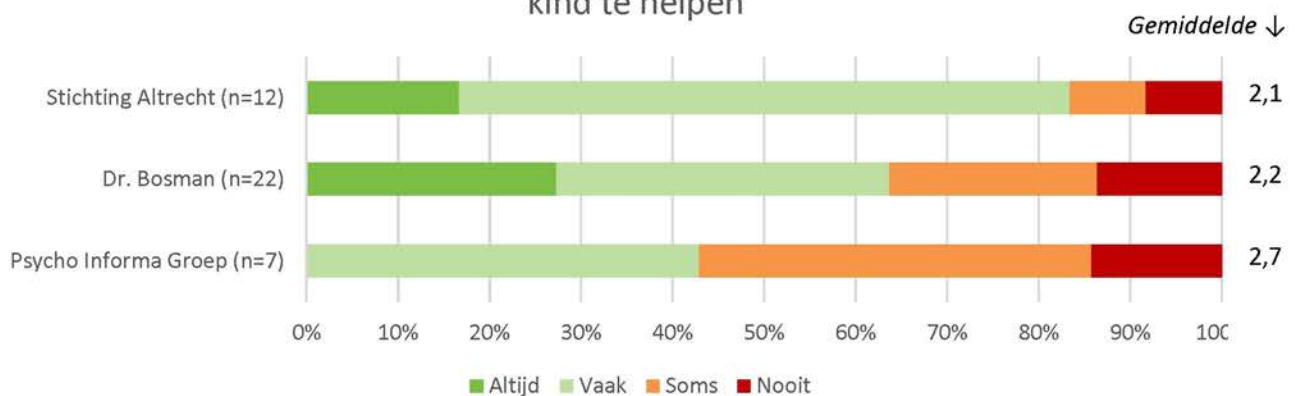


### 3.3 Jeugd (Jongeren)

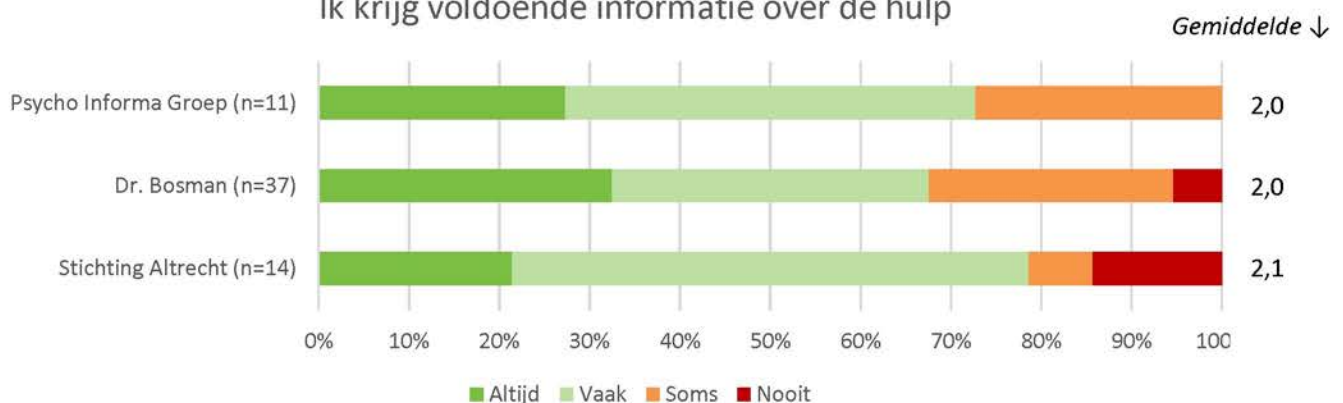
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen



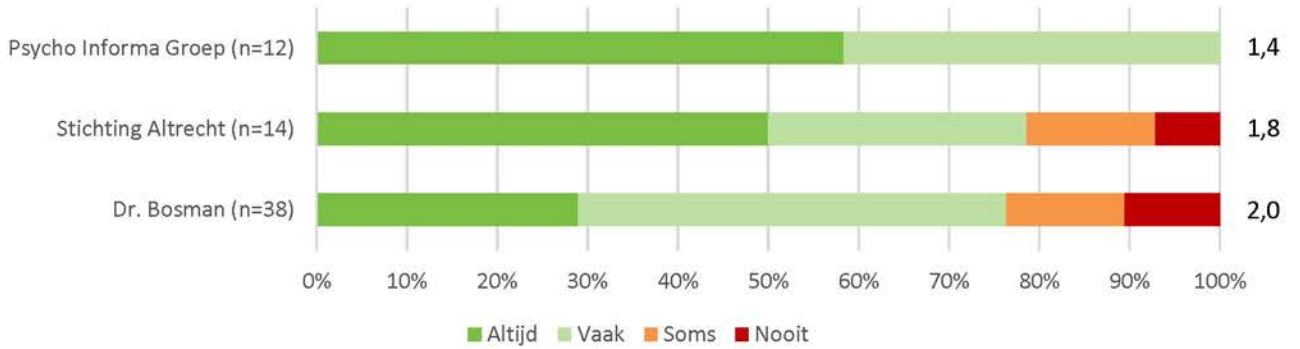
De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen



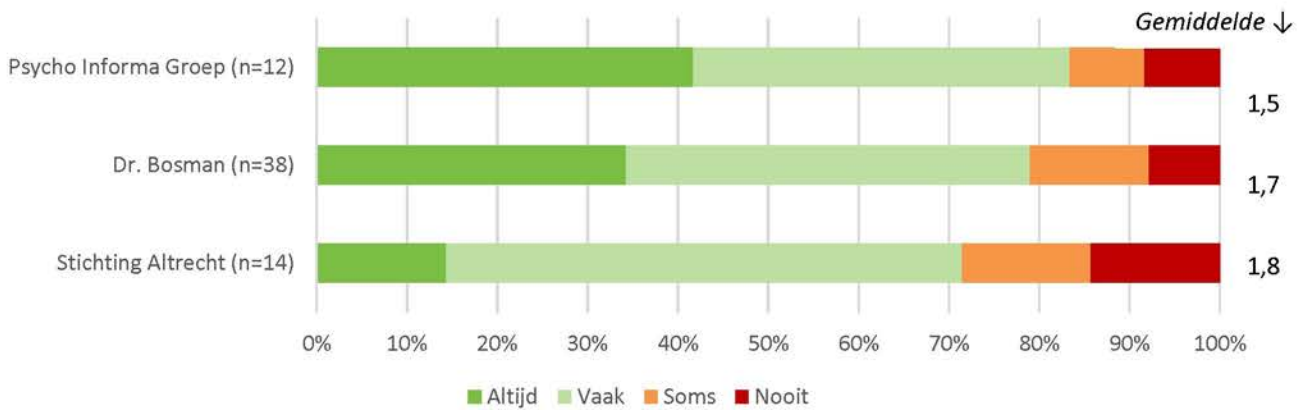
Ik krijg voldoende informatie over de hulp



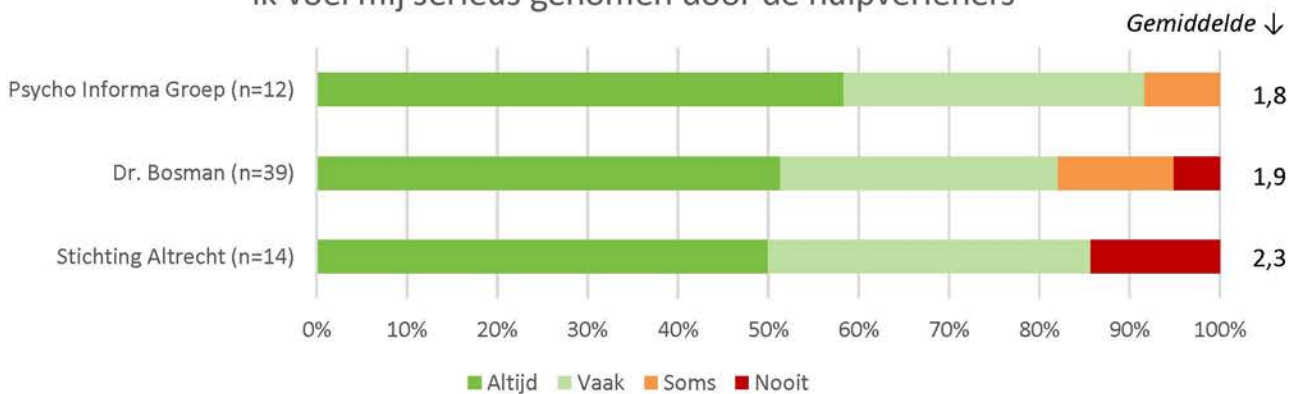
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen *Gemiddelde ↓*



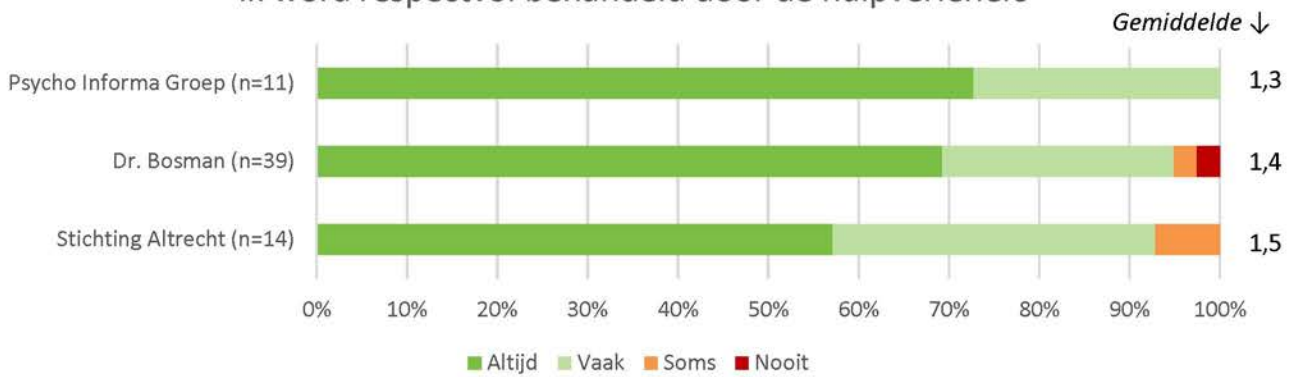
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen



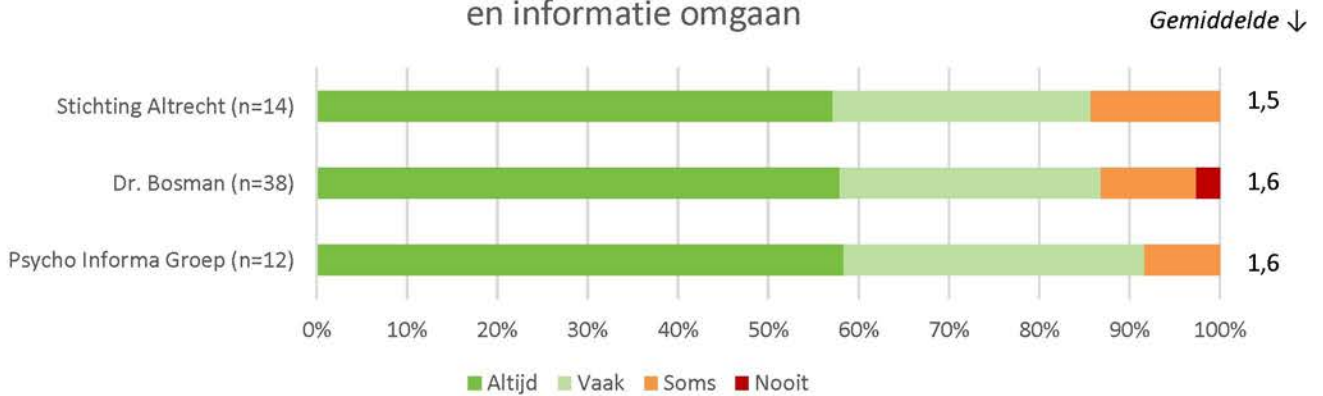
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



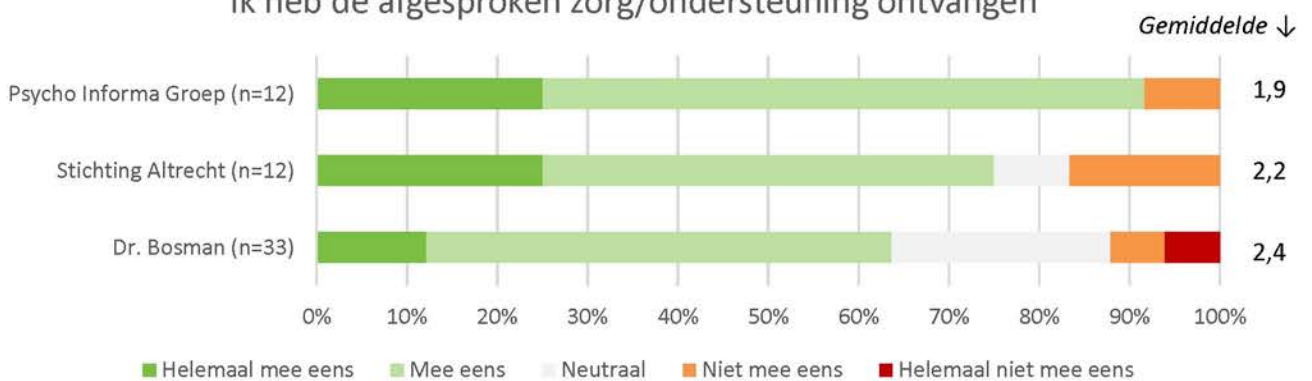
### Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners



### Ik heb het idee dat de hulpverleners zorgvuldig met mijn gegevens en informatie omgaan

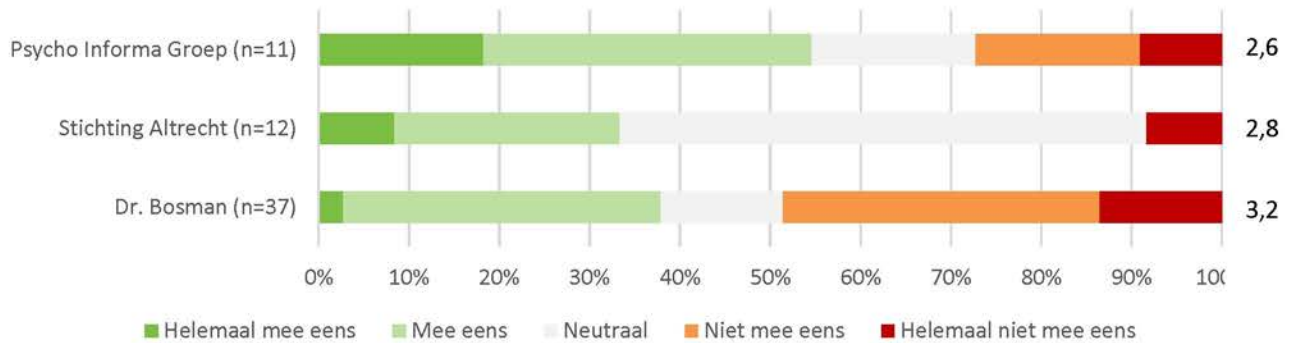


### Ik heb de afgesproken zorg/ondersteuning ontvangen



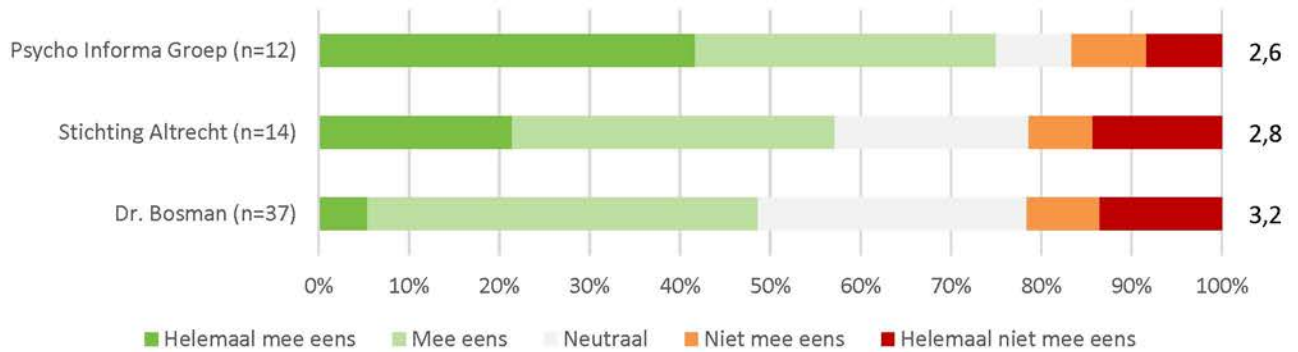
De zorg/ondersteuning is snel na de aanvraag gestart

Gemiddelde ↓



Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning

Gemiddelde ↓



Hoe tevreden ben je over de zorg die je ontvangt? (1= helemaal niet tevreden, 10= zeer tevreden)



Gemiddeld cijfer

Uitgevoerd door



**Bezoekadres**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Contactpersonen**

Dennis Kremer  
[d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@zorgfocuz.nl)

RAPPORTAGE

# CEO Wmo en Jeugd Vergelijkingen 2015 en 2016

Gemeente Woerden

juni 2017



# Samenvatting

In deze bijlage bij de rapporten 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo' en 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugd' voor de gemeente Woerden worden de uitkomsten van het aantal overeenkomende vragen vergeleken met vorig jaar. Er is een visuele weergave van de uitkomsten voor 2015 en 2016 te zien. Vanwege het ontbreken van de data van 2015 kunnen geen conclusies getrokken worden of de uitkomsten significant beter of slechter zijn dan vorig jaar. De resultaten moeten dus met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. De genoemde percentages in deze samenvatting bij Wmo gaan over de antwoordcategorie 'mee eens', bij Jeugd gaat het over de antwoordcategorie 'vaak' of 'het is beter geworden'.

## Cliëntervaringsonderzoek Wmo

### Contact met de gemeente

- De tevredenheid over het contact met de gemeente lijkt in 2016 minder te zijn dan in 2015, uitgezonderd voor de vraag dat cliënten samen met de medewerker gezocht heeft naar oplossingen, hierover zijn cliënten meer tevreden in 2016 (82%) dan in 2015 (77%).
- De tevredenheid bij de overige vragen over het contact met de gemeente is tussen de 5% en 7% gedaald ten opzichte van 2015.

### Kwaliteit van de ondersteuning

- De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is in 2016 nagenoeg hetzelfde als in 2015.
- Het percentage cliënten dat niet tevreden is met de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen is gestegen van 4% naar 7% in 2016.

### Effect van de ondersteuning

- De tevredenheid over het effect van de ondersteuning is tussen de 3% en 7% gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.

### Keukentafelgesprek

- In 2016 heeft 36% van de cliënten een keukentafelgesprek gehad ten opzichte van 32% in 2015.

### Ondersteuningsplan

- In 2016 heeft 49% een ondersteuningsplan ingevuld ten opzichte van 41% in 2015.

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

## Toegang tot de hulp

- De tevredenheid over de toegang tot de hulp is nagenoeg gelijk gebleven voor ouders, dit varieert tussen een stijging van 1% en een daling van 5% ten opzichte van 2015.
- Bij jongeren is de tevredenheid licht gedaald, de tevredenheid over de vraag ik ben snel geholpen is gedaald van 32% in 2015 naar 24% in 2016.

## Kwaliteit van de hulp

- De tevredenheid over de kwaliteit van de hulp is zowel bij ouders en jongeren gestegen ten opzichte van 2015.
- De grootste stijging bij ouders gaat over de vraag 'Ik word goed geholpen bij vragen en problemen', de tevredenheid is gestegen van 35% in 2015 naar 52% in 2016.
- Bij jongeren is de stijging van tevredenheid het grootst bij de vraag: 'Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen', de tevredenheid is gestegen van 32% in 2015 naar 46% in 2016.

## Effect van de hulp/ondersteuning

- De tevredenheid over het effect van de hulp en/of ondersteuning is bij ouders voor alle vragen licht tot sterk gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.
- De tevredenheid is het meest gedaald bij de vragen: 'Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen' en 'Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen'. De tevredenheid is respectievelijk gedaald van 86% naar 67%, en van 74% naar 58% in 2016.
- Opvallend is dat bij jongeren voor bovenstaande vragen de tevredenheid juist is gestegen, respectievelijk een stijging in tevredenheid van 61% naar 67%, en van 48% naar 57%. De grootste stijging in tevredenheid bij jongeren gaat om de vraag: 'Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd', hier is het percentage tevredenheid gestegen van 45% naar 59% in 2016.
- De grootste daling in tevredenheid bij jongeren is bij de vragen: 'Door de hulp gaat het thuis beter', 'Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst' en 'Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden', hier is respectievelijk het percentage tevredenheid gedaald van 69% naar 60%, 73% naar 64% en 53% naar 44% in 2016.



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>4</b>
1.1 Inhoud .....	4
1.2 Leeswijzer .....	4
<b>2   Vergelijking Wmo .....</b>	<b>5</b>
2.1 Contact met de gemeente.....	5
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning .....	6
2.3 Effect van de ondersteuning .....	7
2.4 Keukentafelgesprek.....	8
2.5 Ondersteuningsplan .....	9
<b>3   Vergelijking Jeugd.....</b>	<b>10</b>
3.1 Toegang tot de hulp .....	10
3.2 Kwaliteit van de hulp.....	12
3.3 Effect van de hulp/ondersteuning.....	17

# 1 | Inleiding

## 1.1 Inhoud

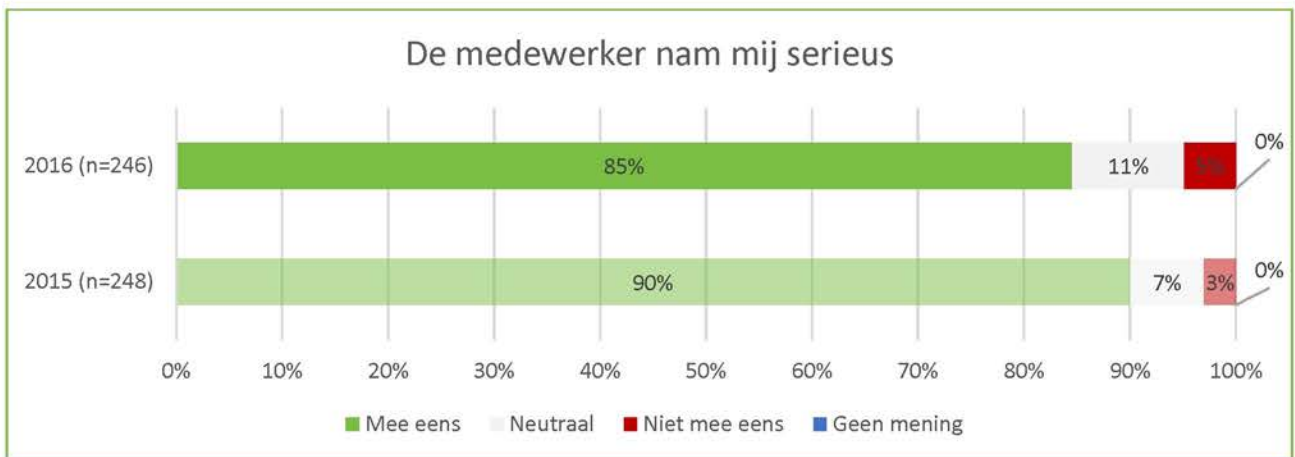
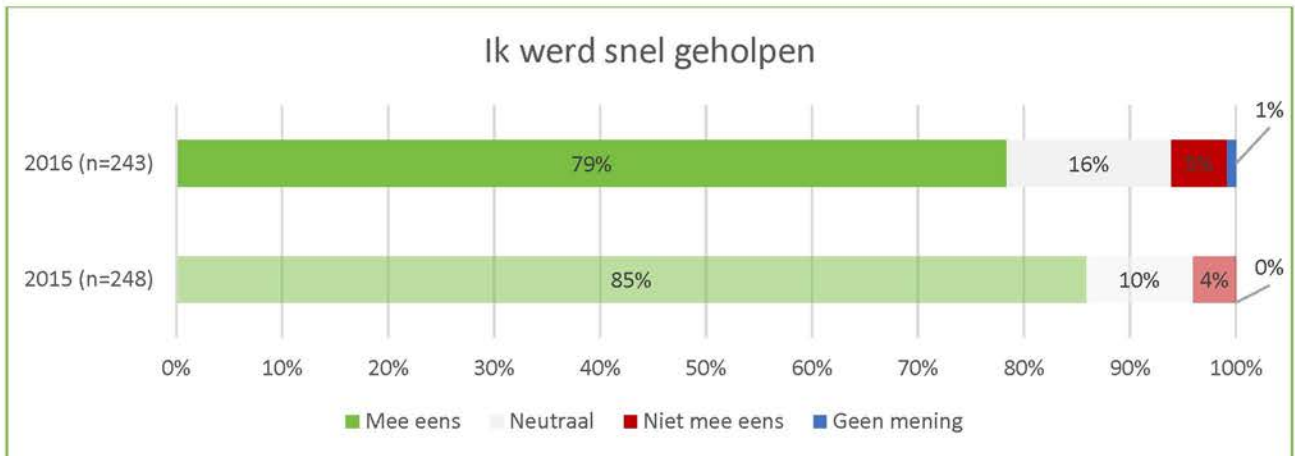
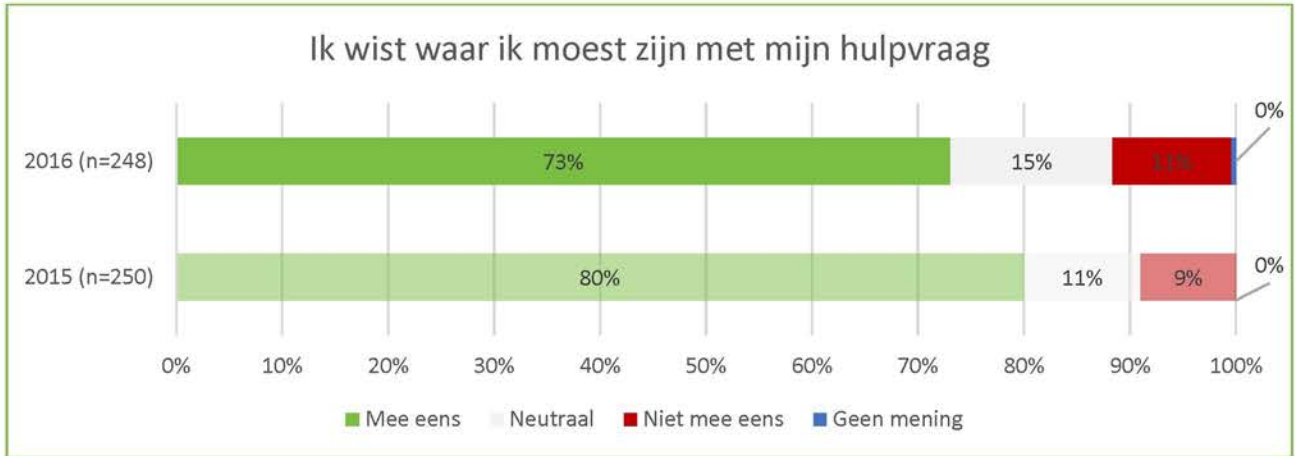
In deze bijlage bij de rapporten 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo' en 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugd' voor de gemeente Woerden worden de uitkomsten van het aantal overeenkomende vragen vergeleken met vorig jaar. In de gemeente Woerden zijn dit jaar 1318 Wmo-cliënten aangeschreven, hieruit zijn 426 bruikbare reacties gekomen. Bij Jeugd zijn 1113 ouders en 552 jongeren aangeschreven, hieruit zijn voor ouders en jongeren respectievelijk 259 en 172 bruikbare reacties gekomen. Er is een visuele weergave van de uitkomsten voor 2015 en 2016 te zien, vanwege het ontbreken van de data van 2015 kunnen geen conclusies getrokken worden of de uitkomsten significant beter of slechter zijn dan vorig jaar. De resultaten moeten dus met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

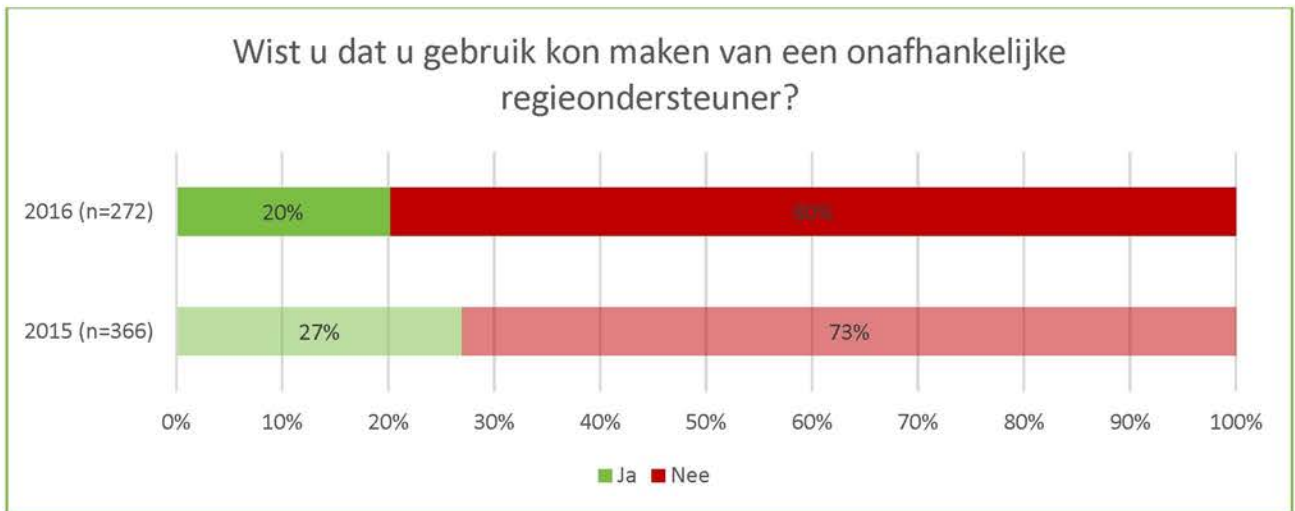
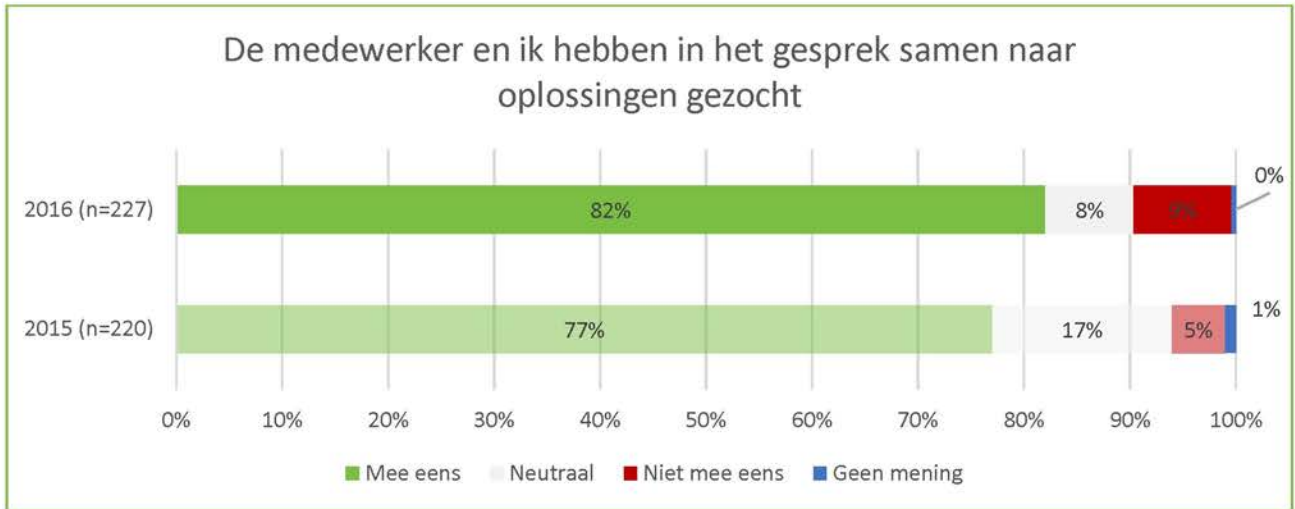
## 1.2 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk zijn de vergelijkingen voor Wmo voor 2016 en 2015 weergegeven per thema. Hierin komen de volgende thema's aan bod: het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, het keukentafelgesprek en het ondersteuningsplan. In hoofdstuk 3 zijn de vergelijking voor Jeugd (ouders en jongeren) voor 2016 en 2015 weergegeven. Hier komen de thema's toegang tot de hulp, kwaliteit van de hulp en effect van de hulp/ondersteuning naar voren.

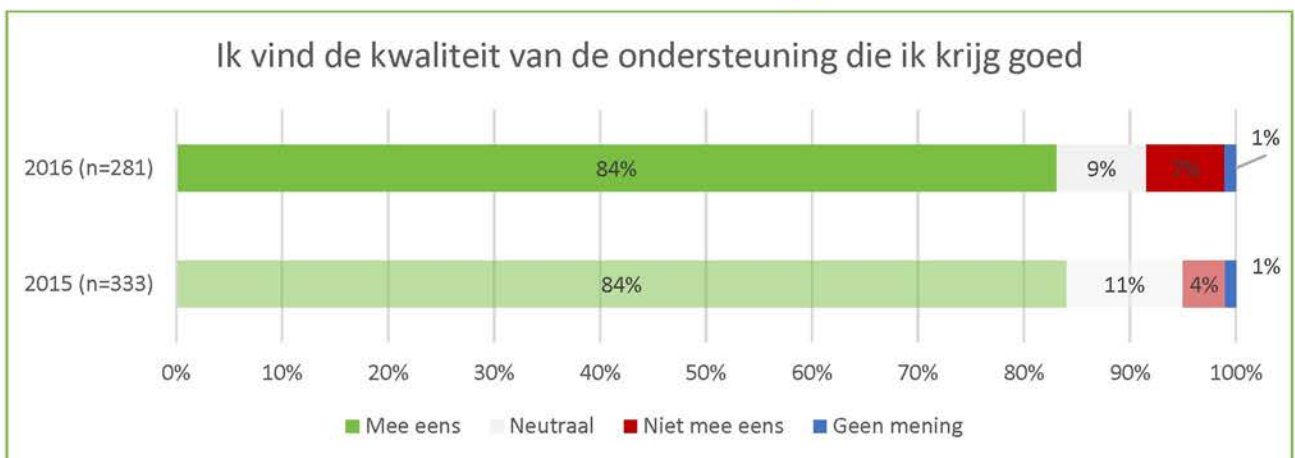
## 2 | Vergelijking Wmo

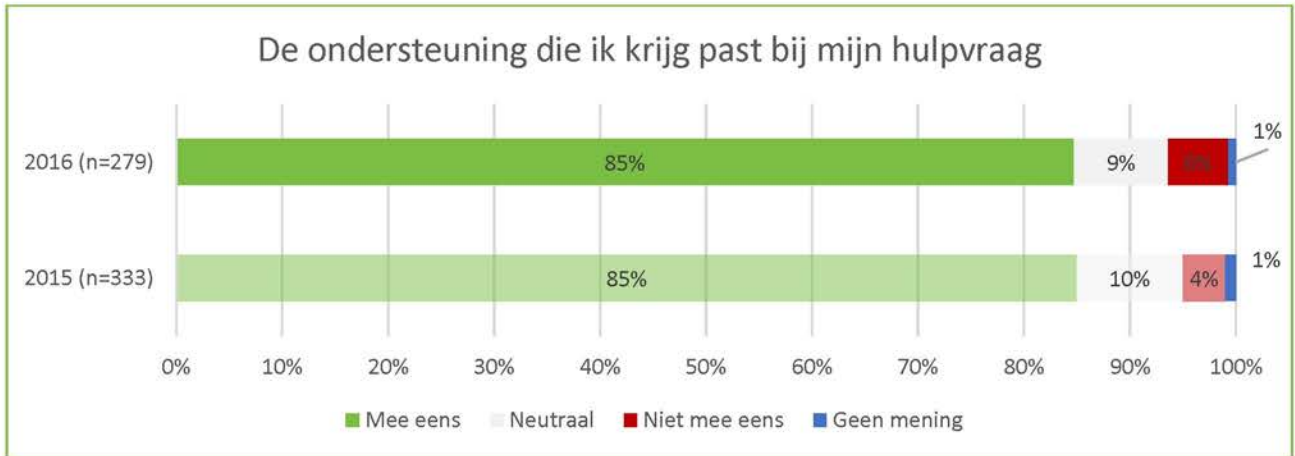
### 2.1 Contact met de gemeente



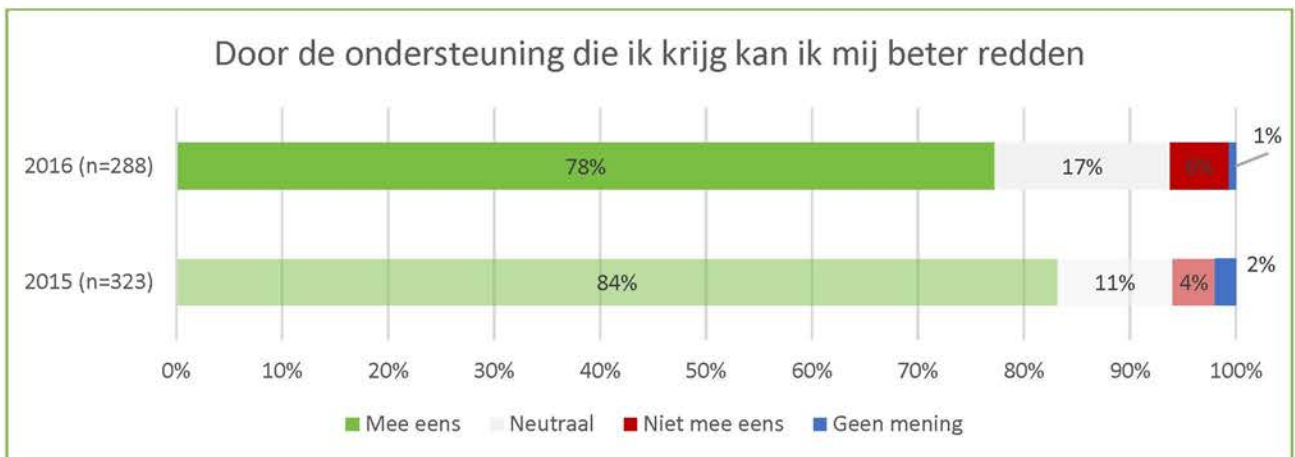
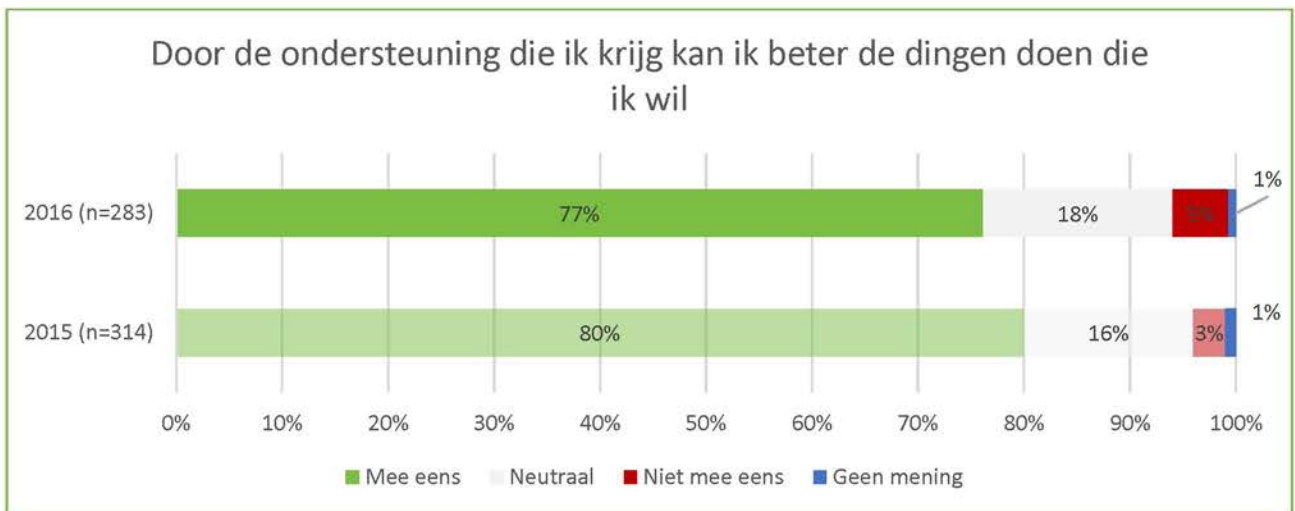


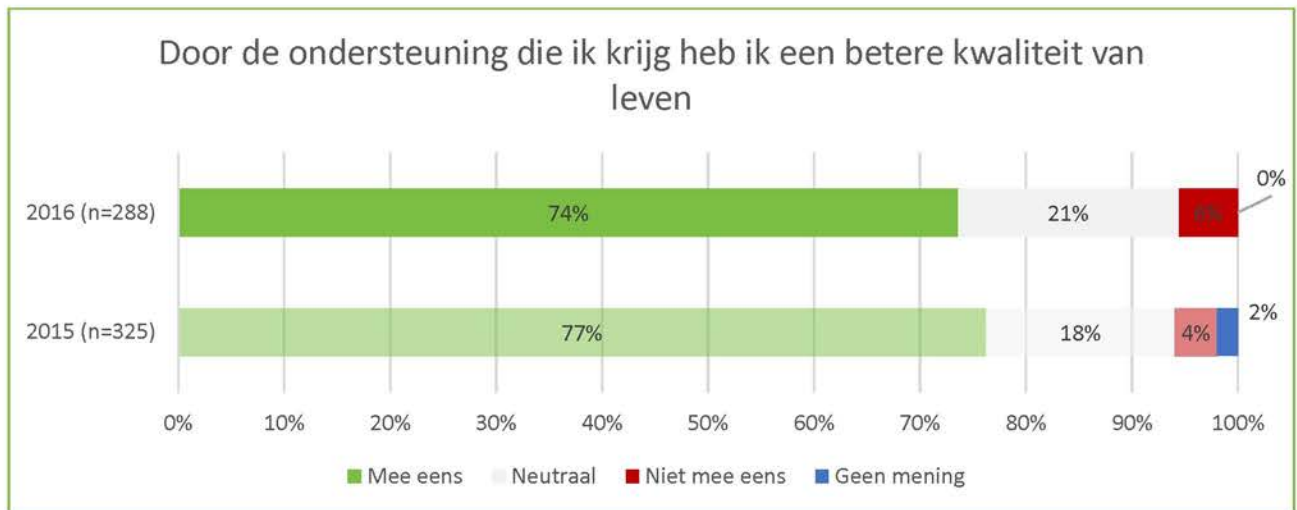
## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



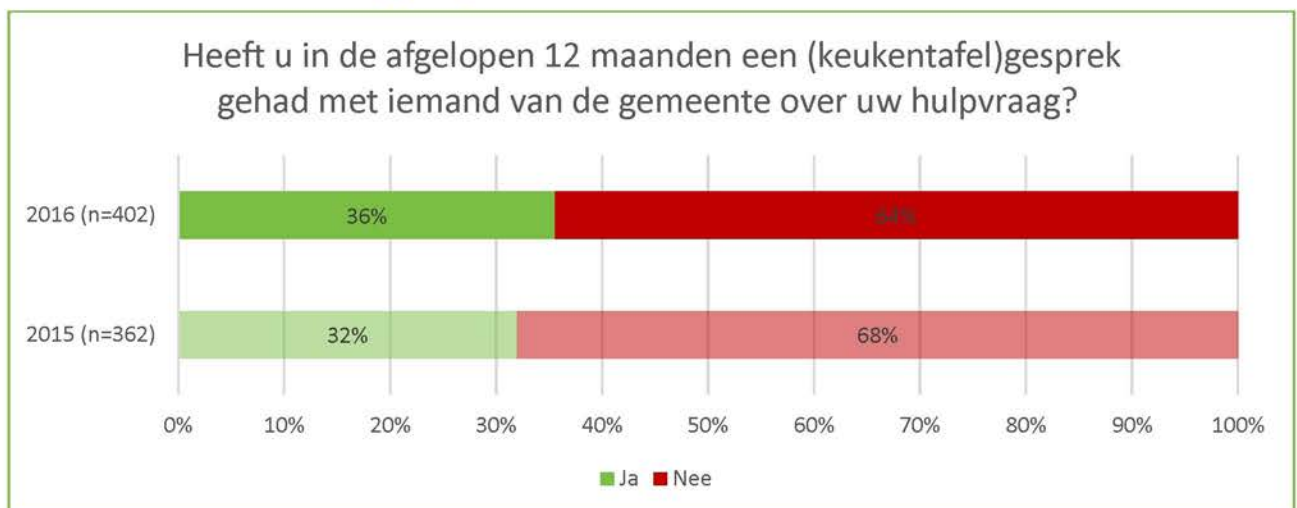


## 2.3 Effect van de ondersteuning



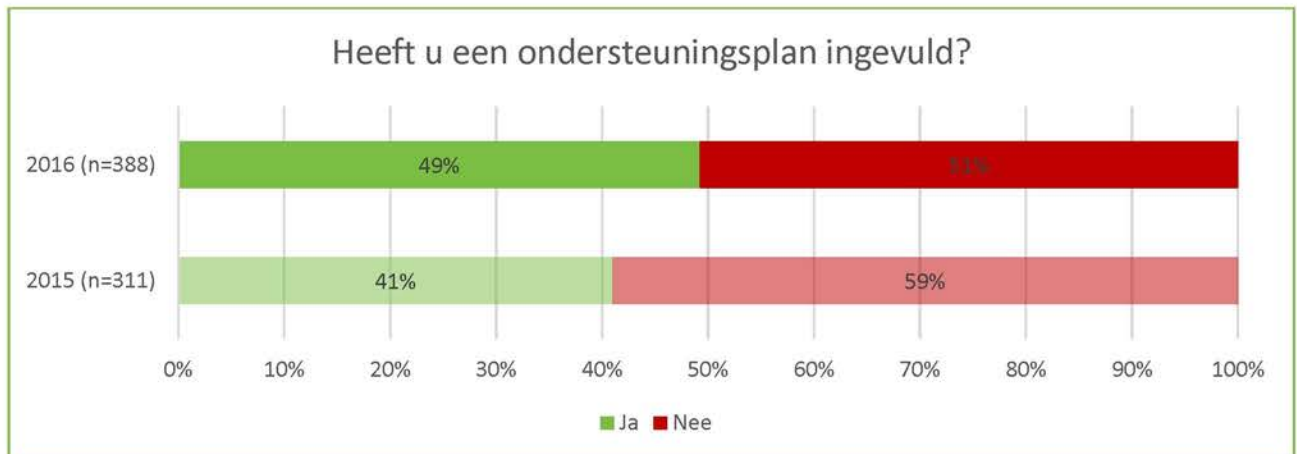


## 2.4 Keukentafelgesprek



- In 2015 was er een extra antwoordmogelijkheid 'weet ik niet'. Deze is in de vergelijking met 2016 er uit gehaald, hierdoor is in 2015 het aantal responses van 377 naar 362 gegaan.

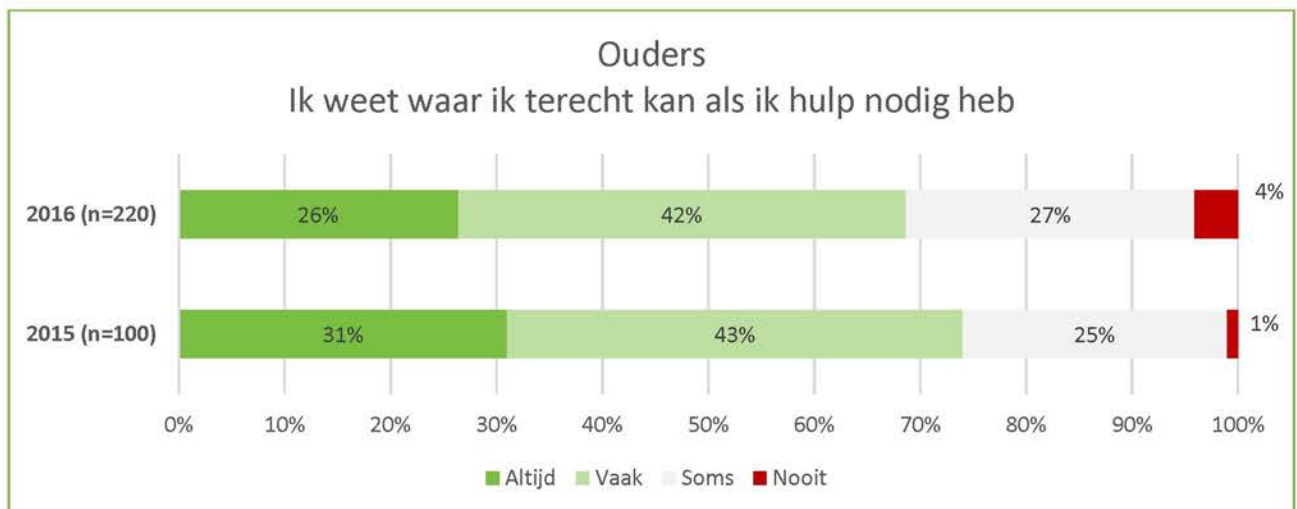
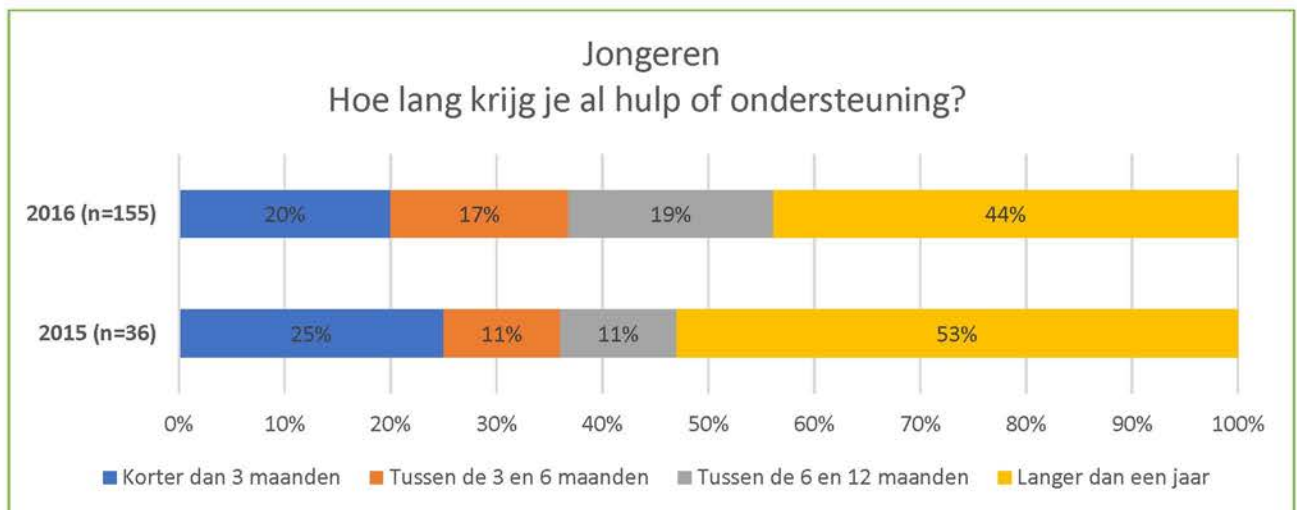
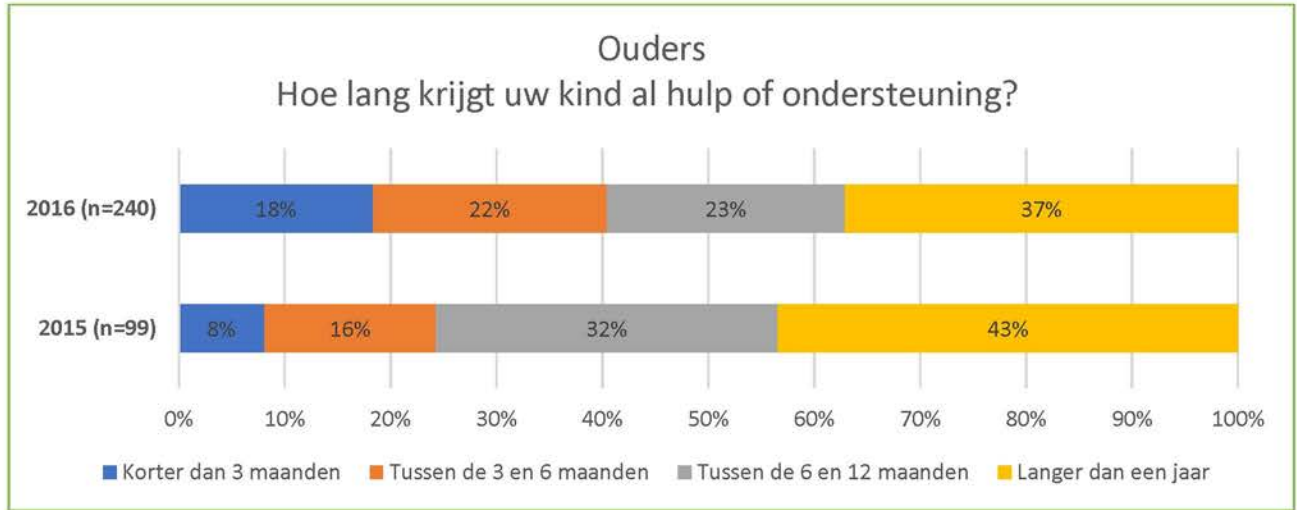
## 2.5 Ondersteuningsplan



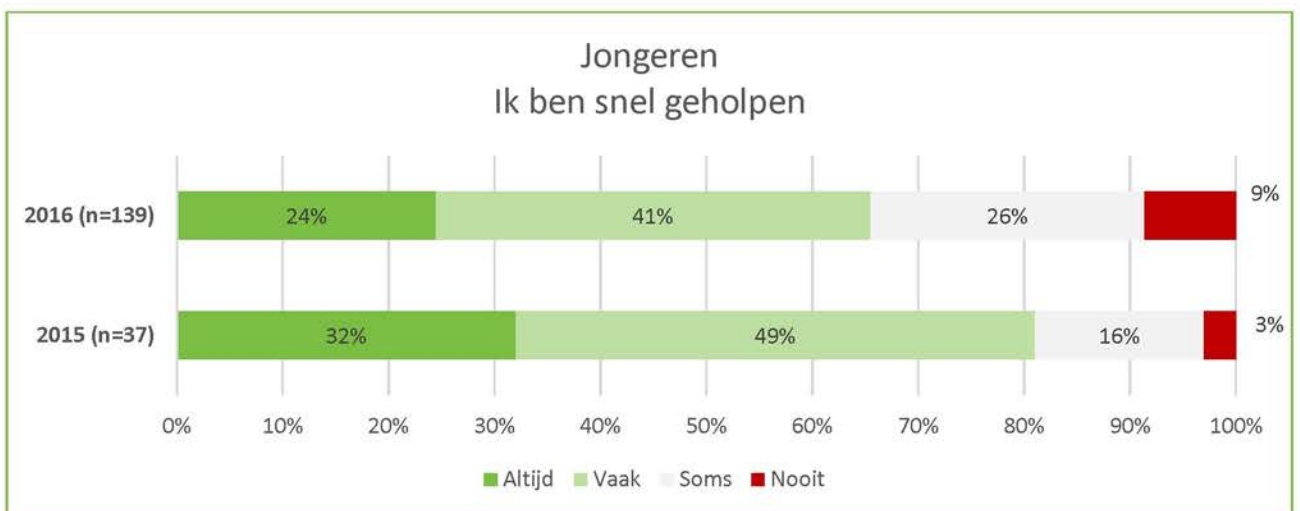
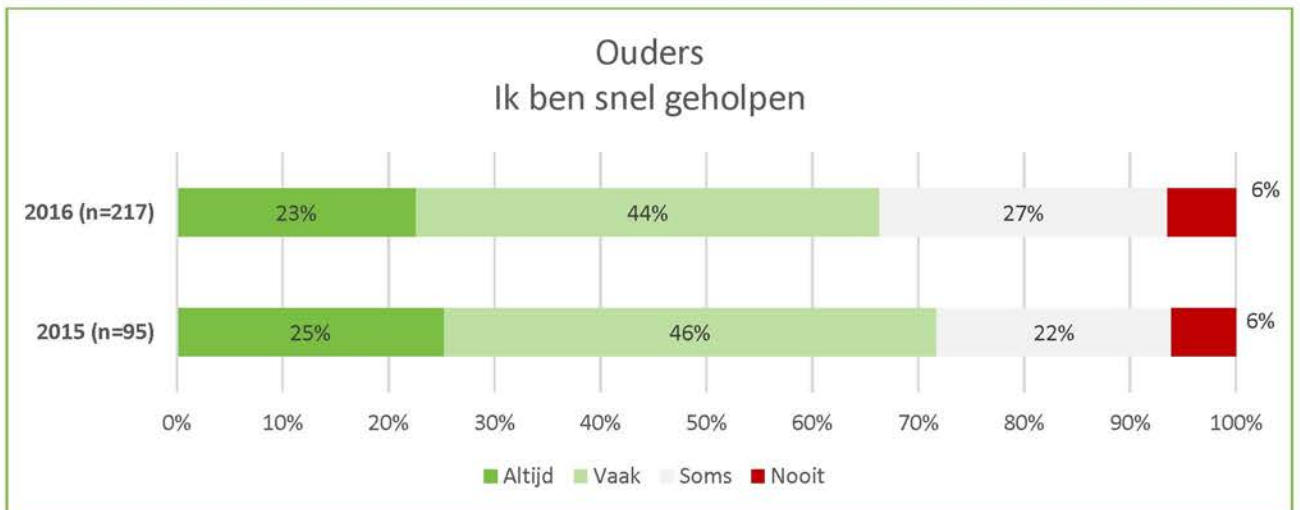
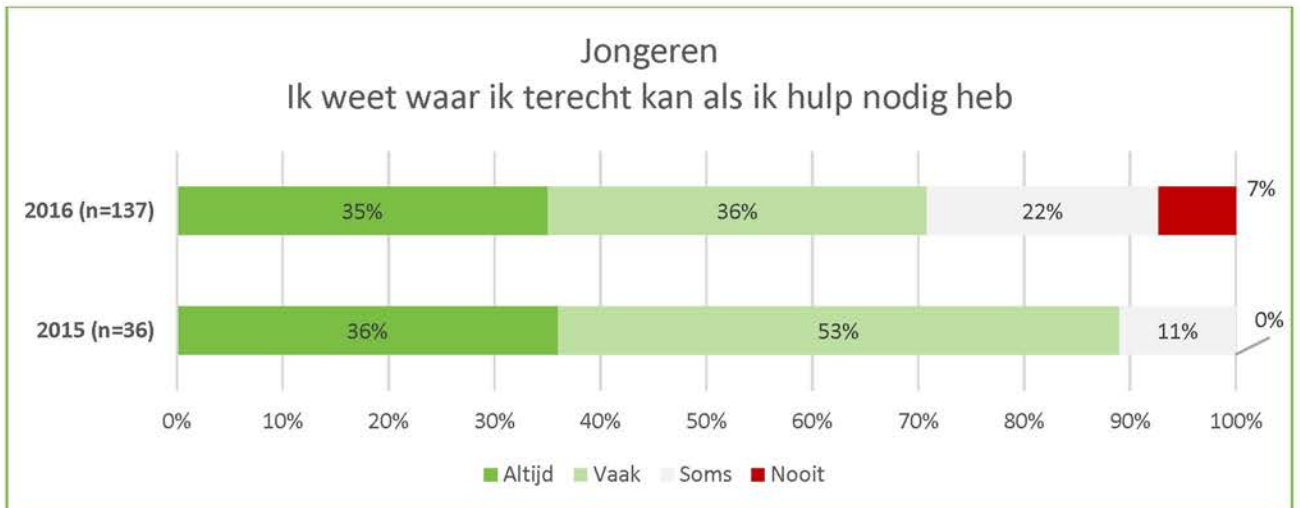
- In 2015 was er een extra antwoordmogelijkheid 'weet ik niet'. Deze is in de vergelijking met 2016 er uit gehaald, hierdoor is in 2015 het aantal responses van 379 naar 311 gegaan.

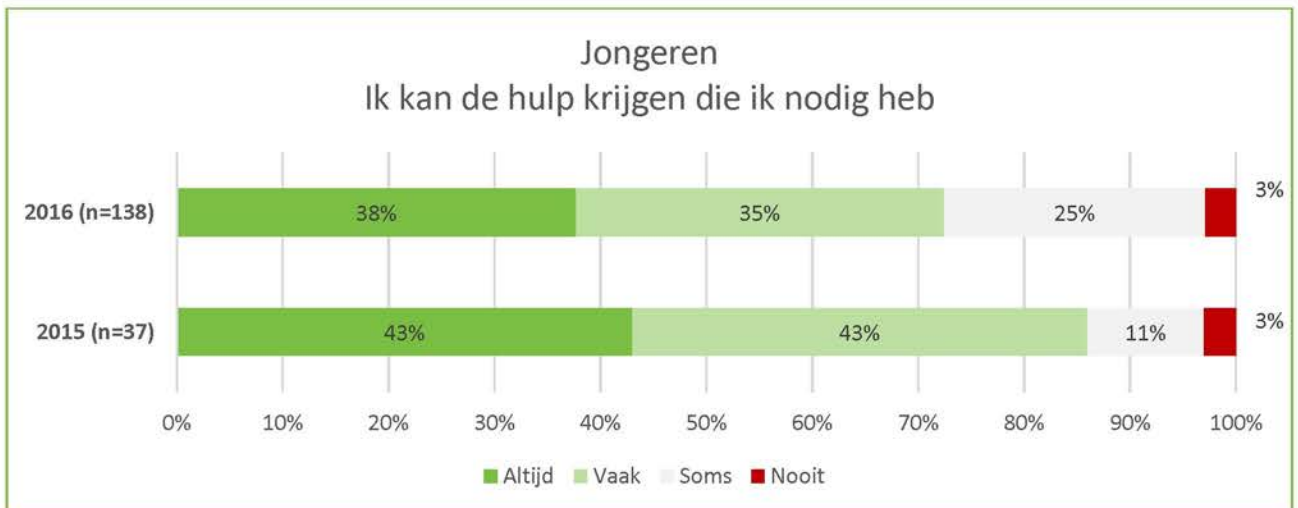
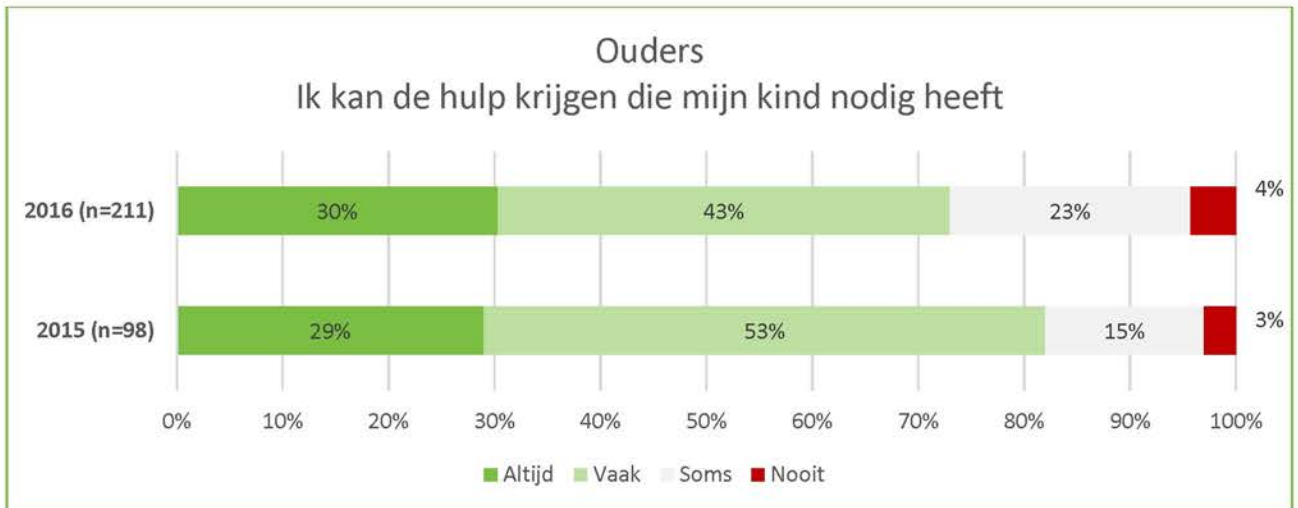
# 3 | Vergelijking Jeugd

## 3.1 Toegang tot de hulp

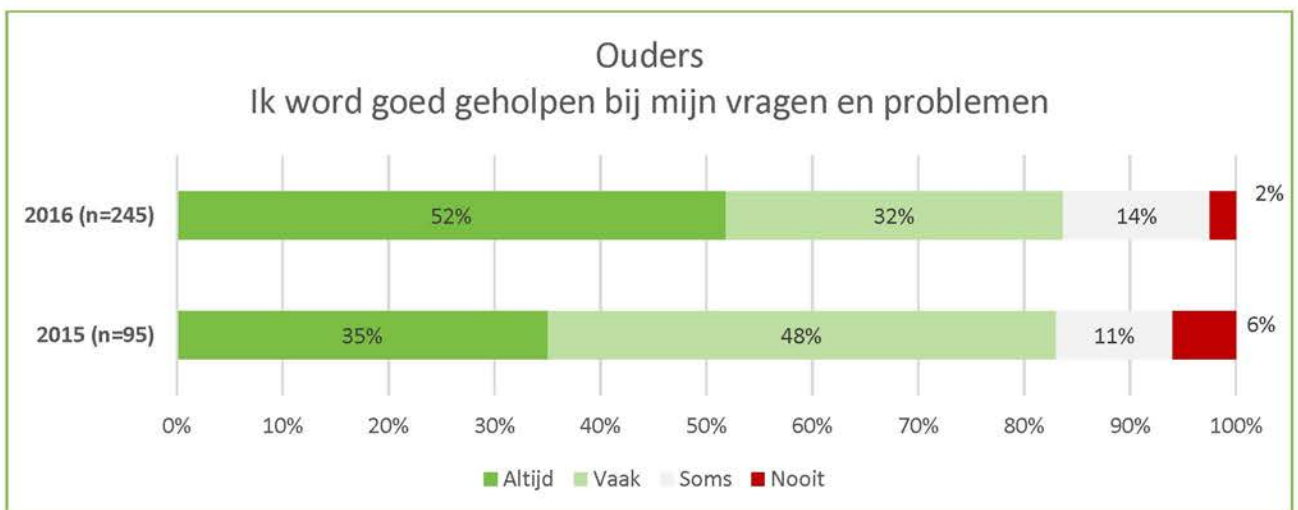


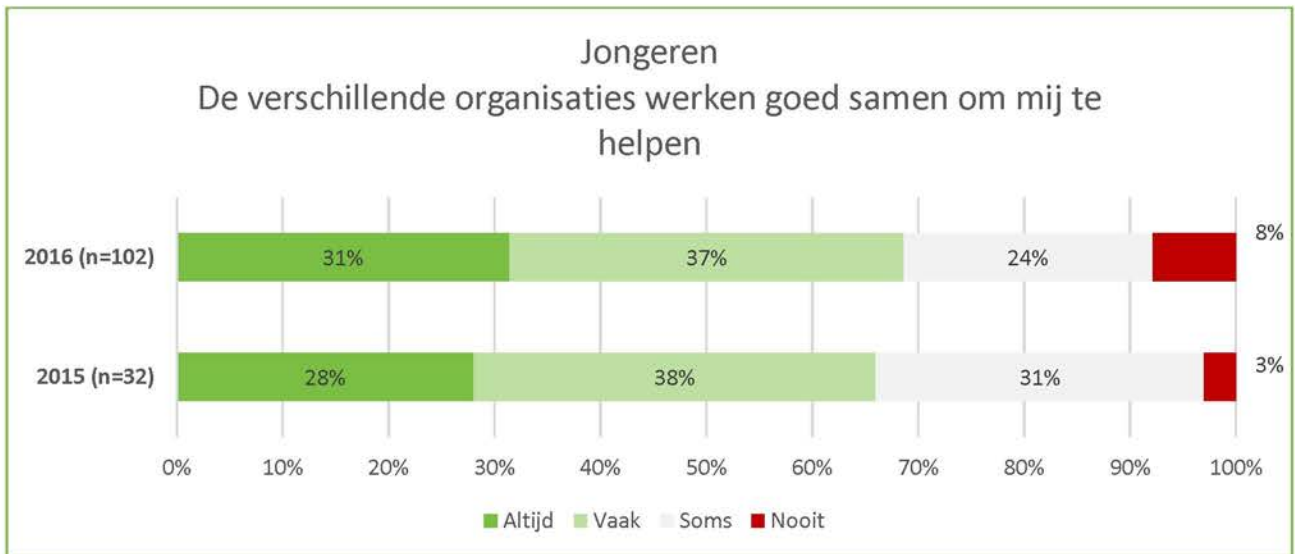
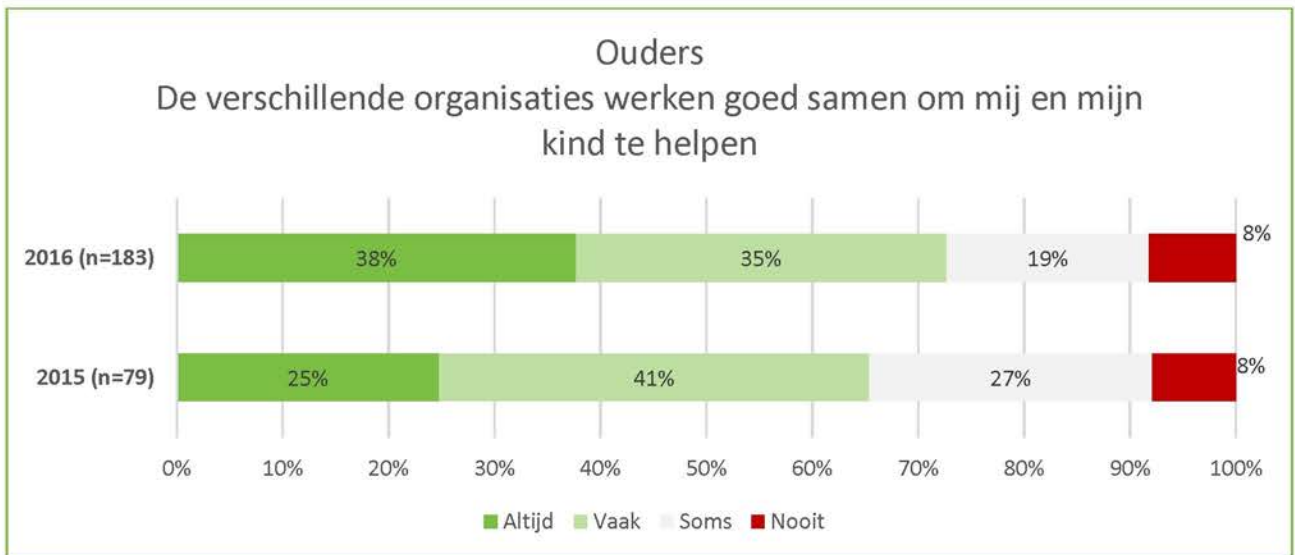
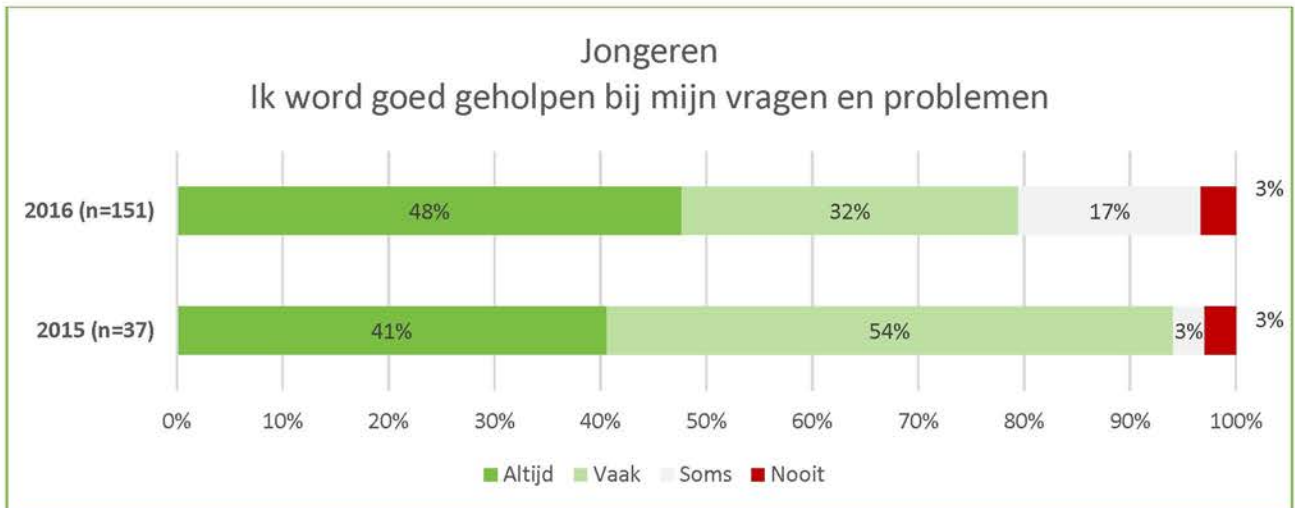


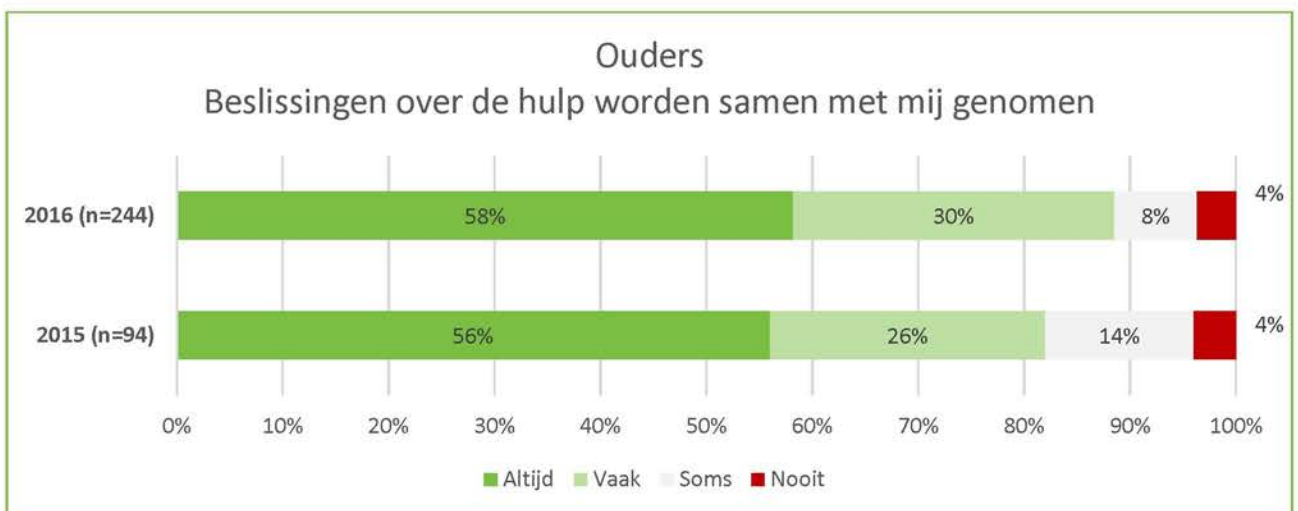
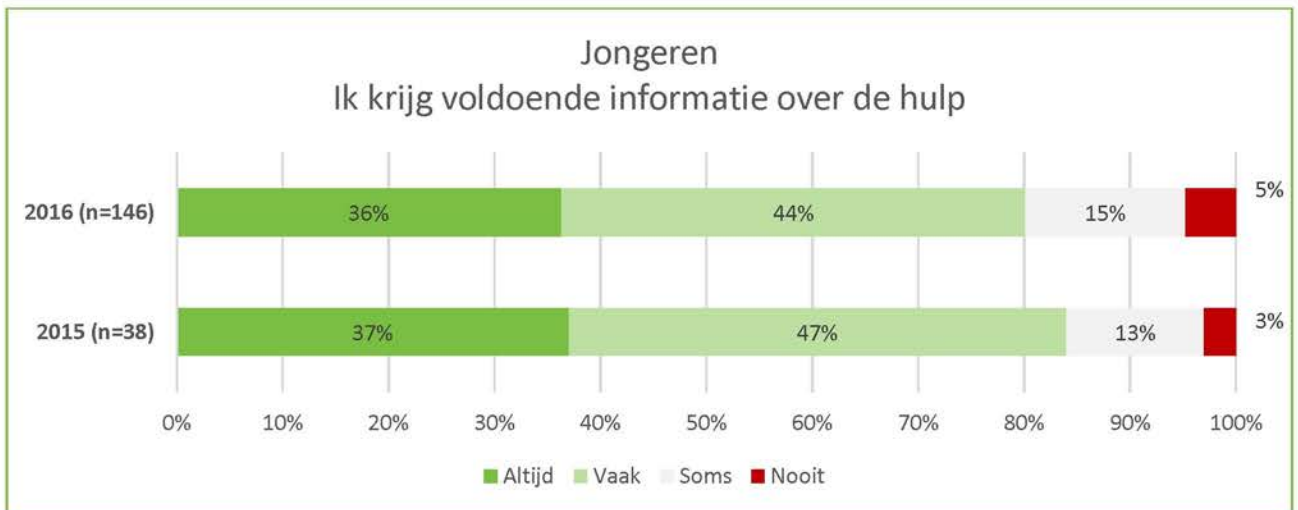
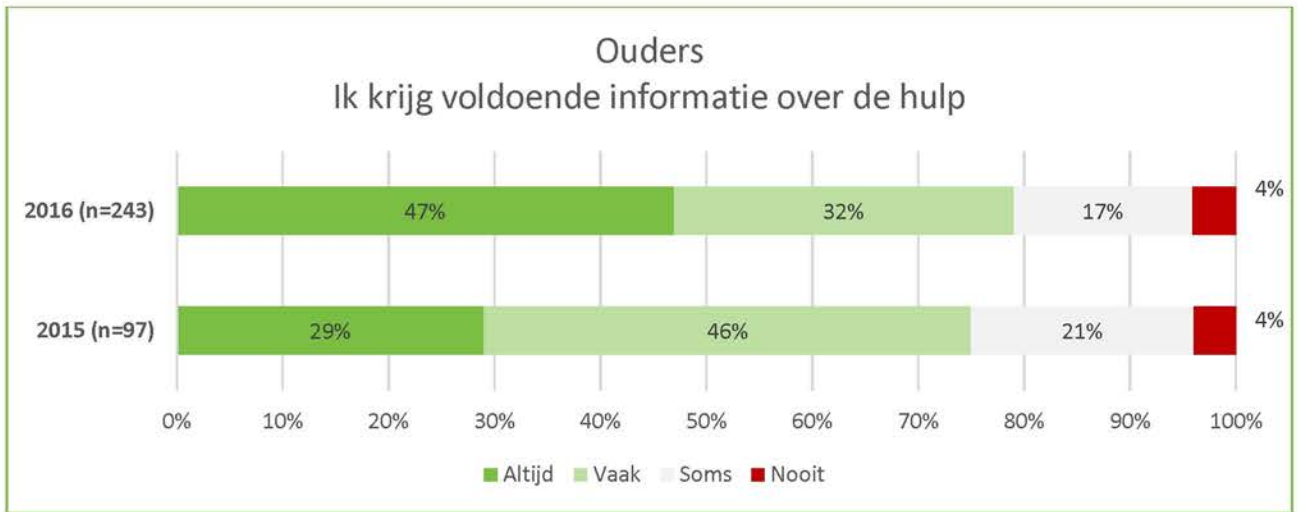


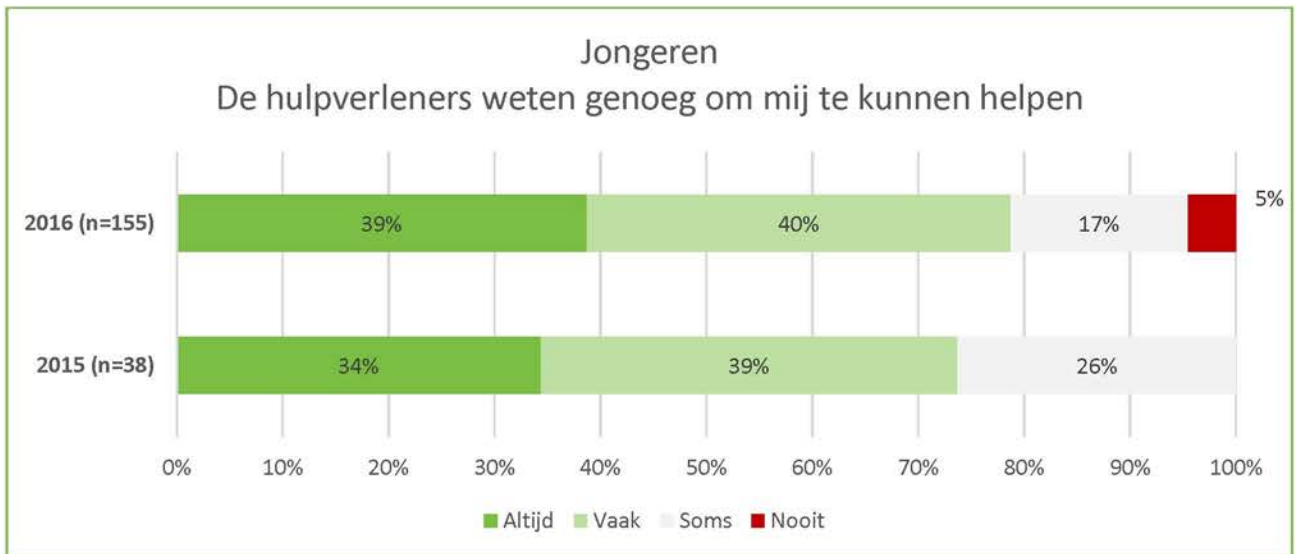
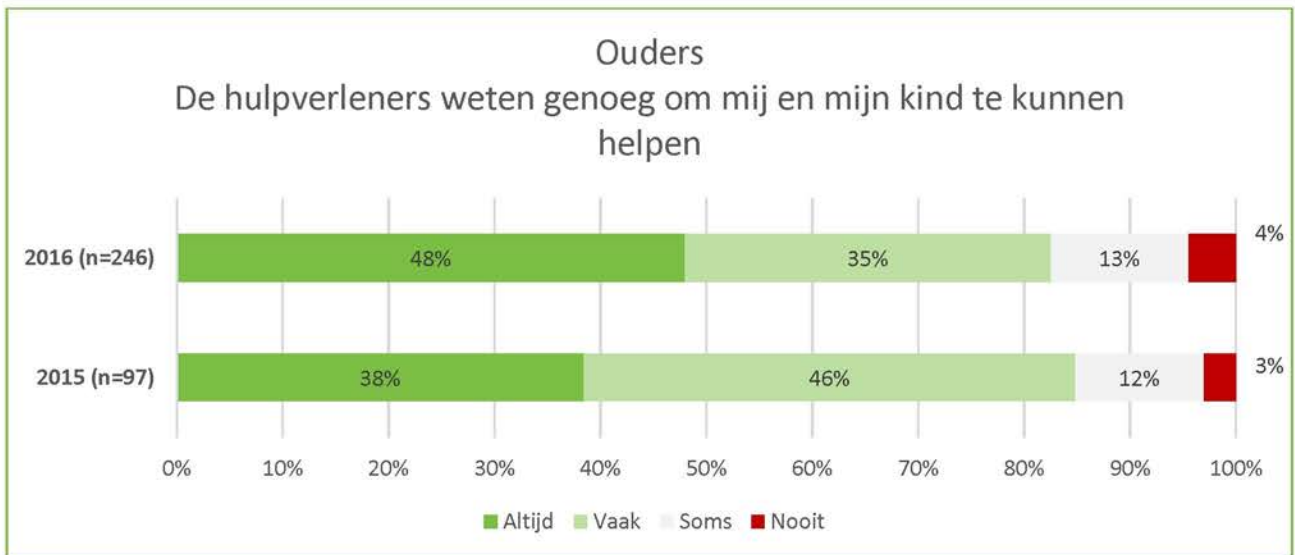
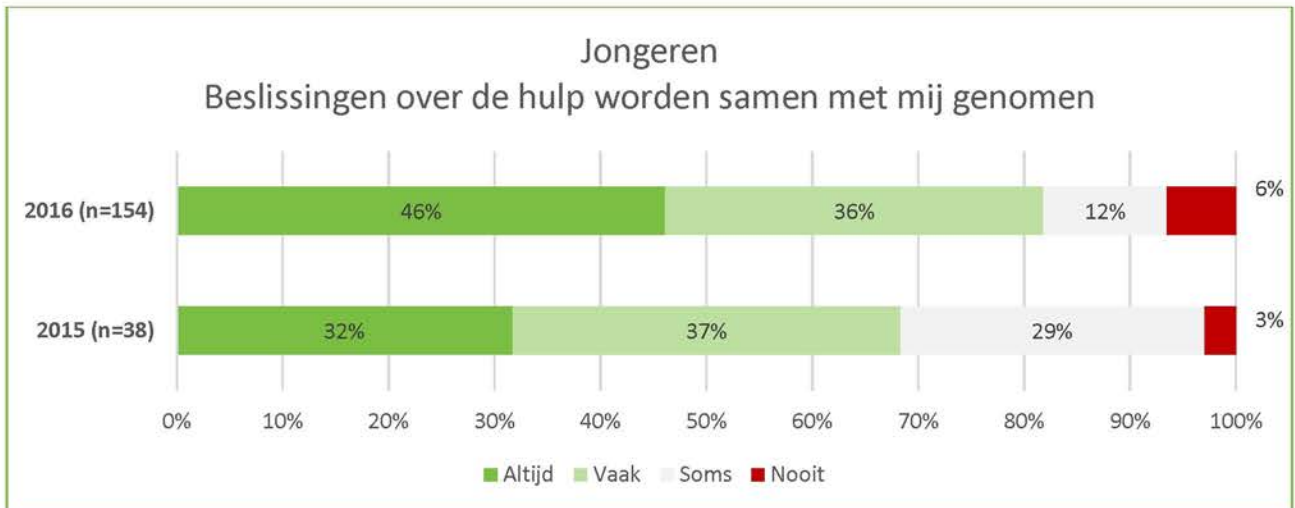


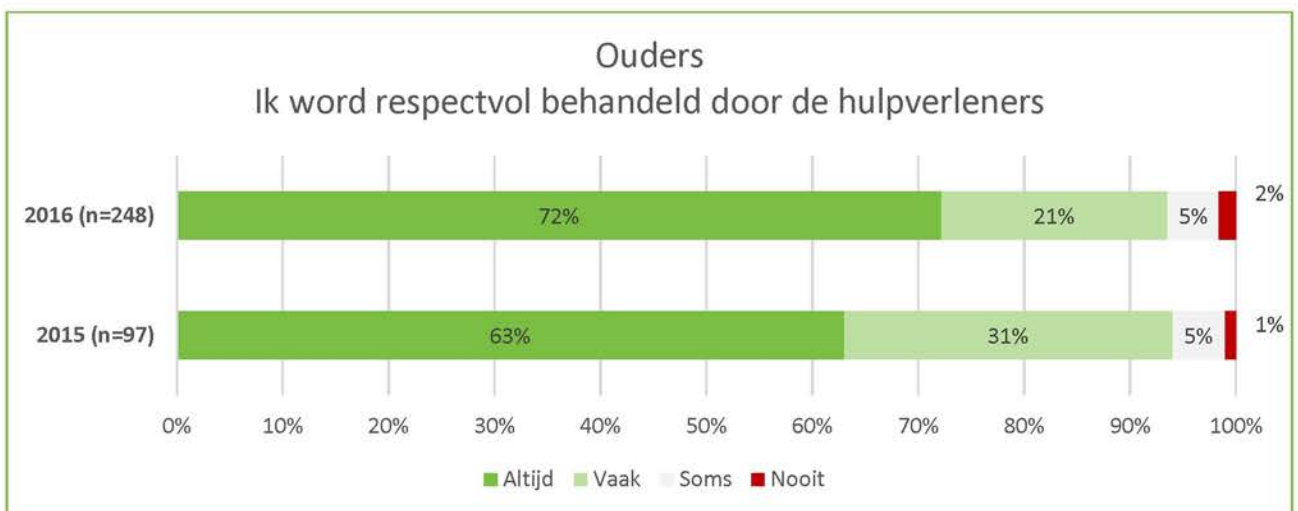
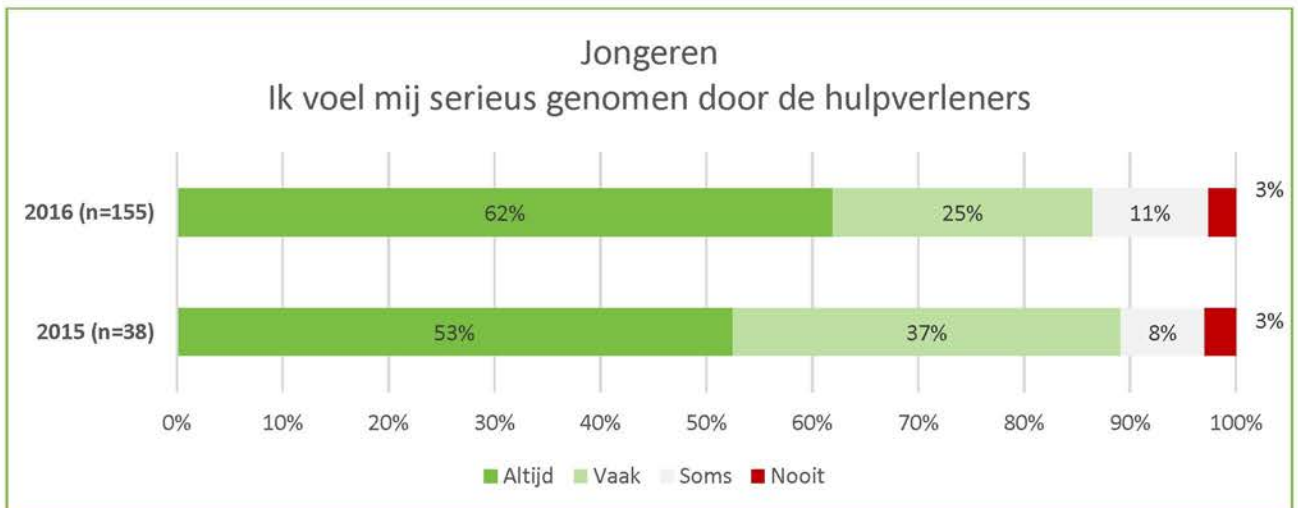
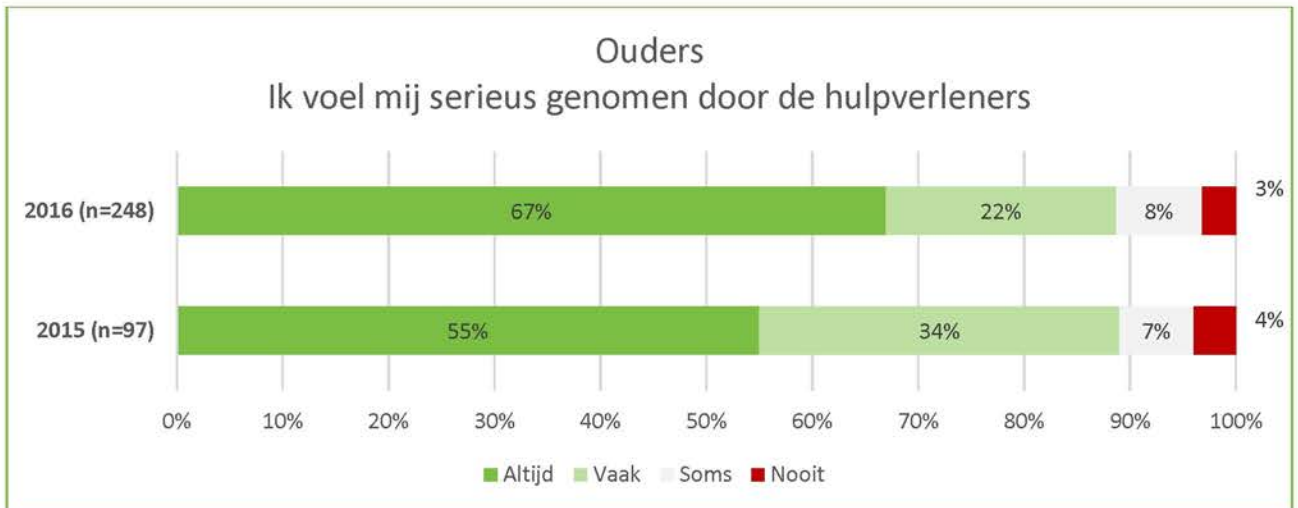
## 3.2 Kwaliteit van de hulp

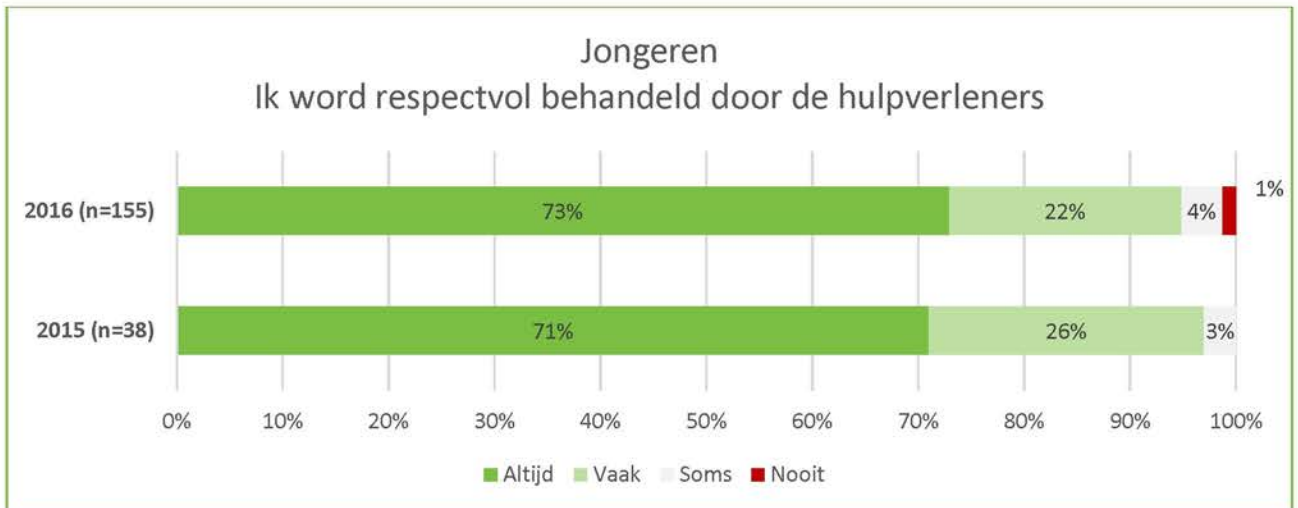




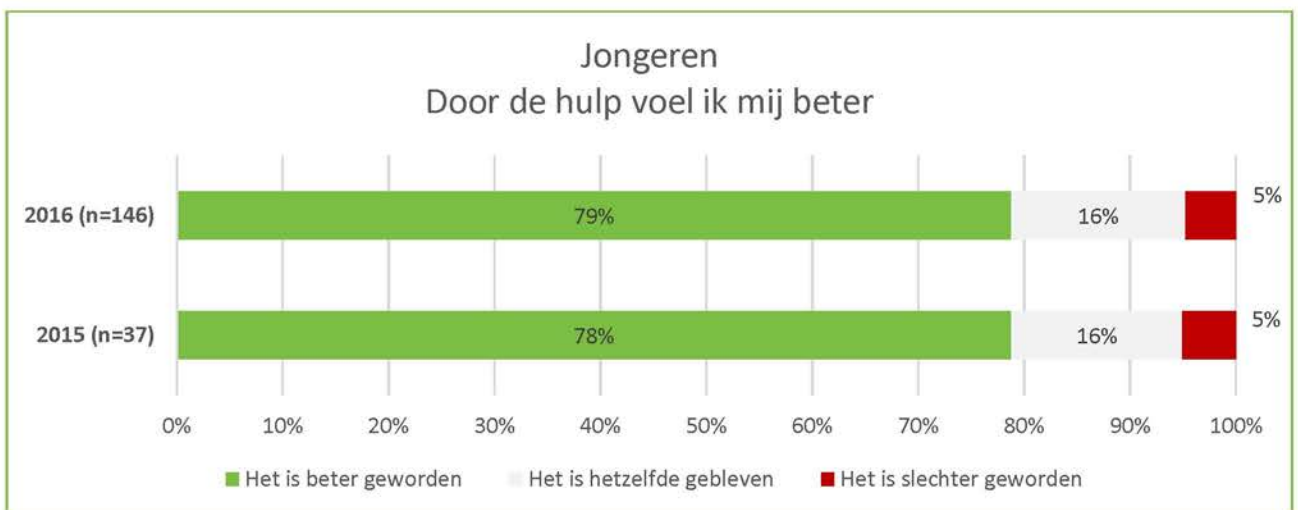
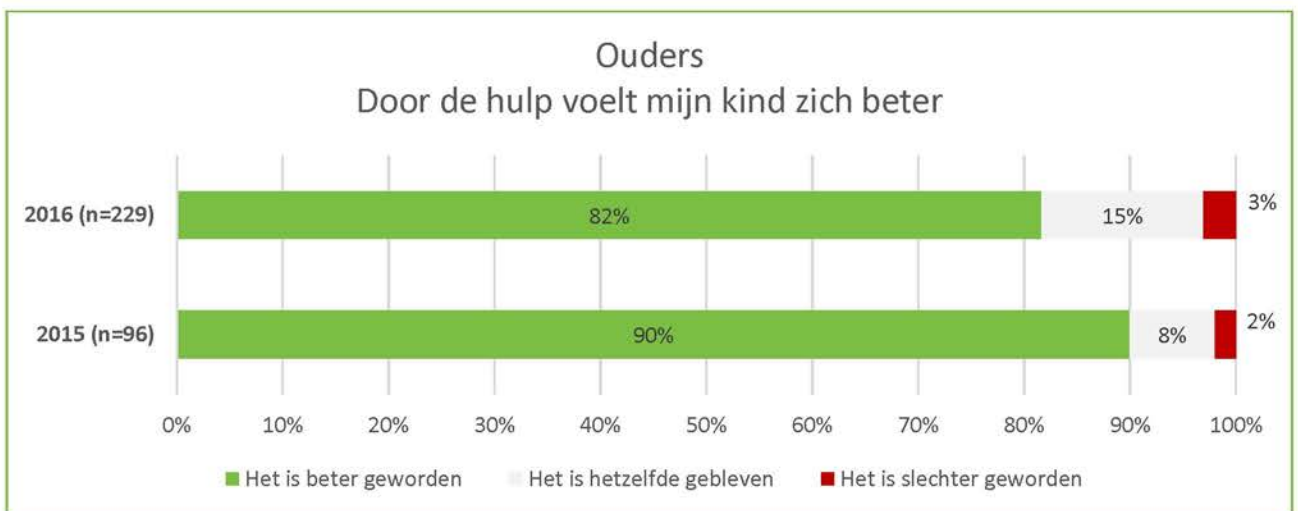


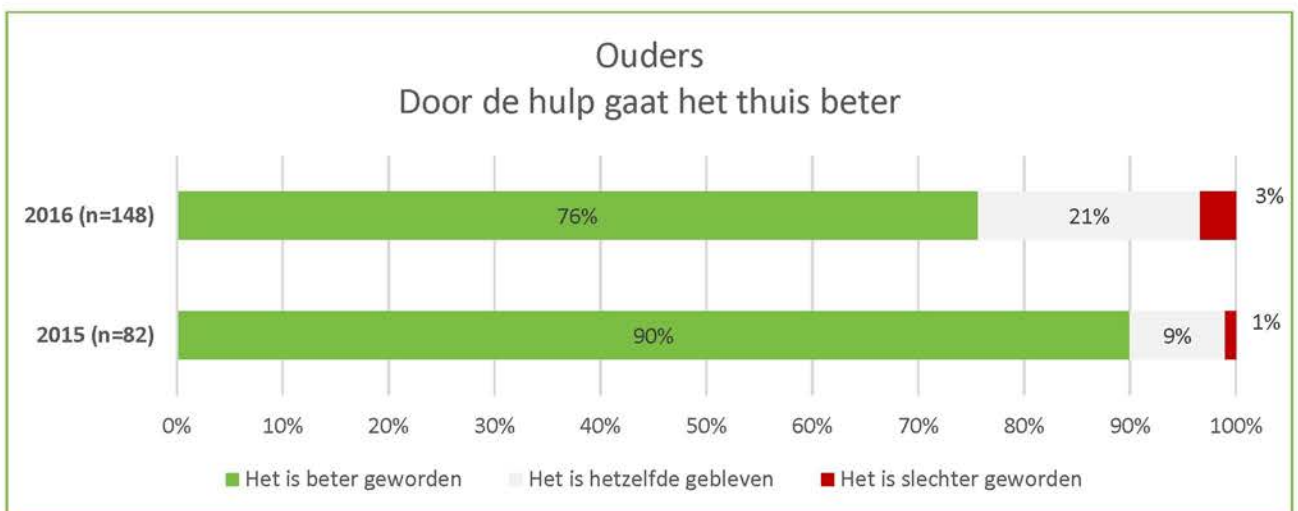
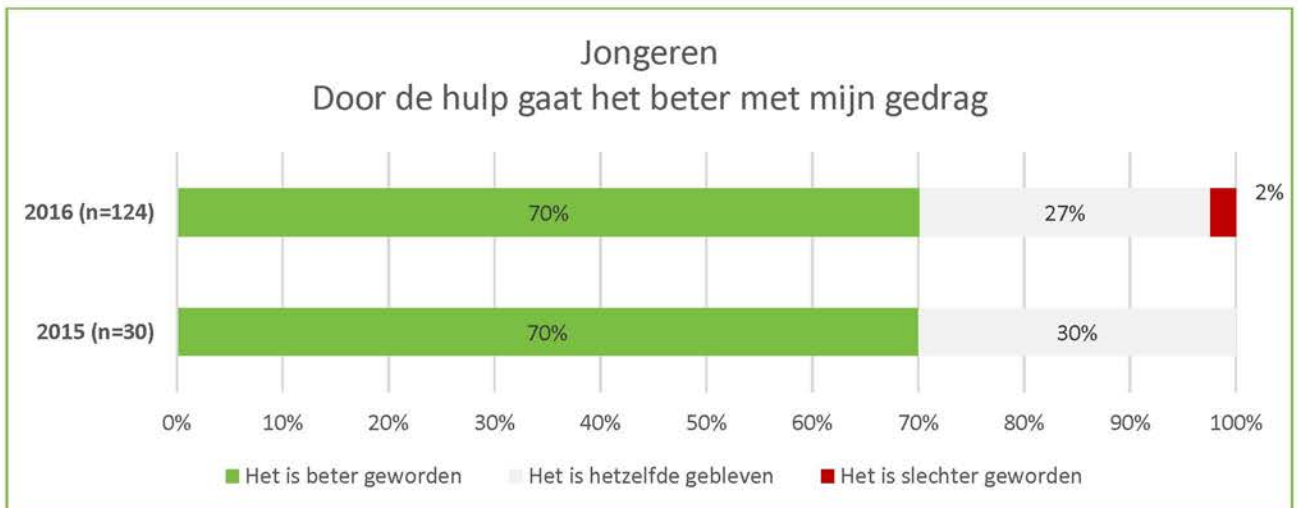
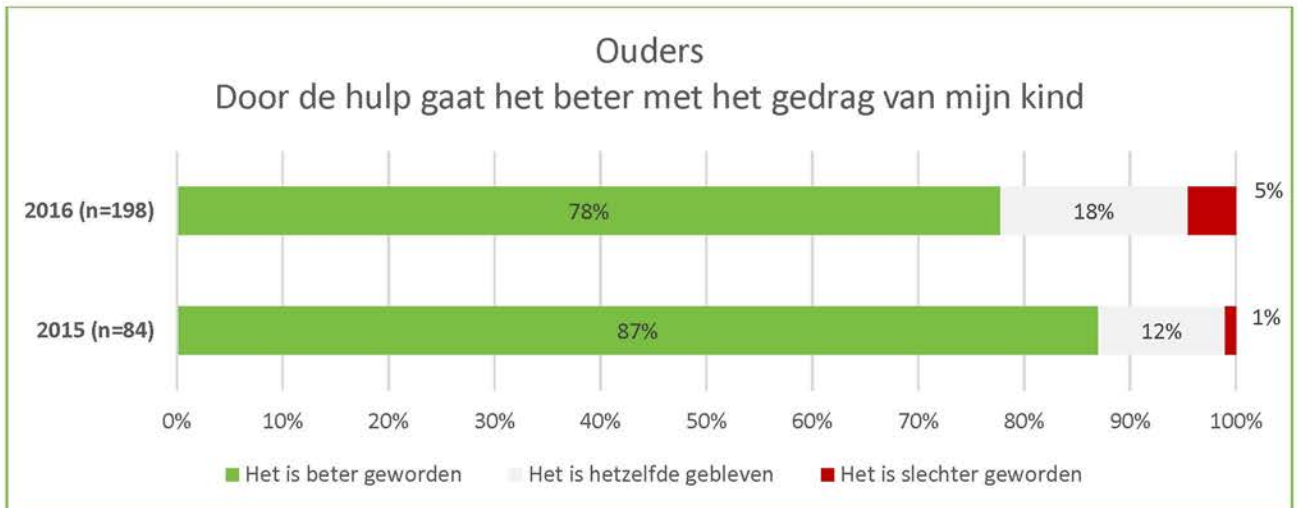




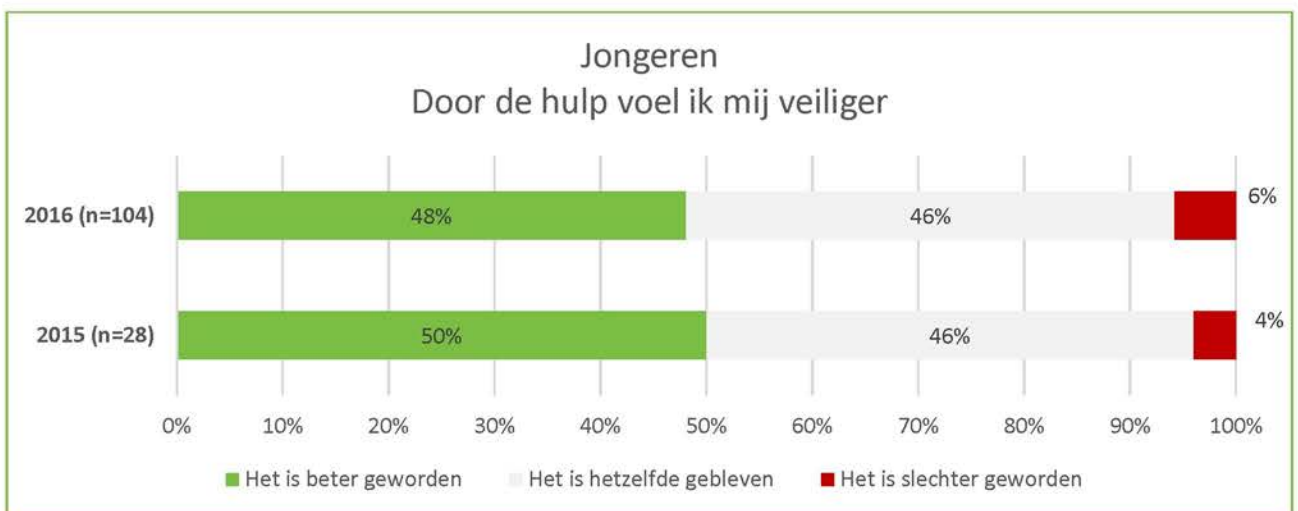
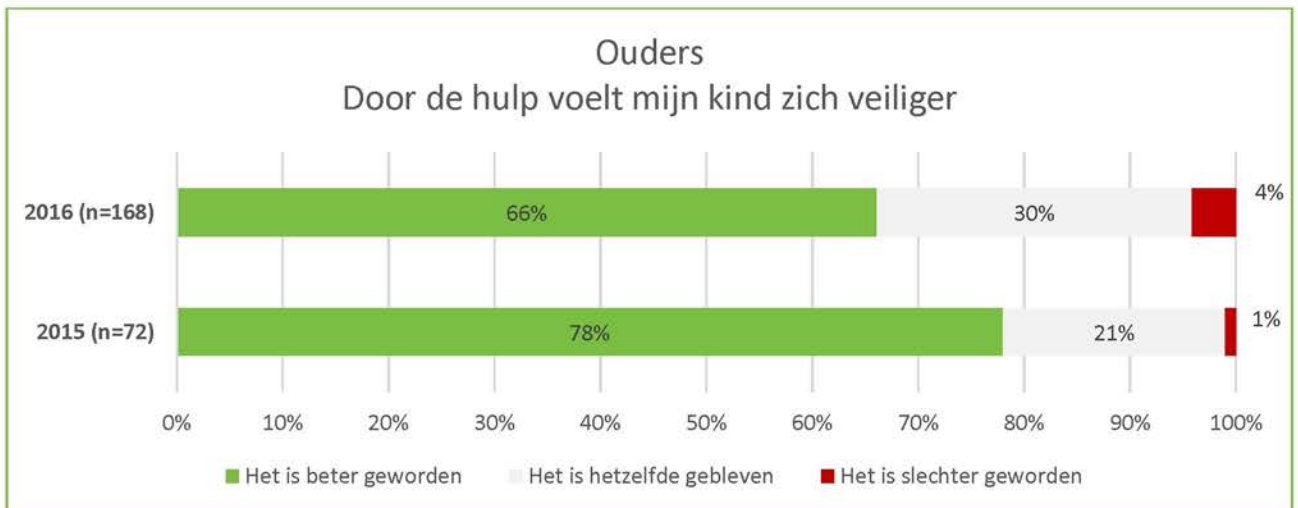
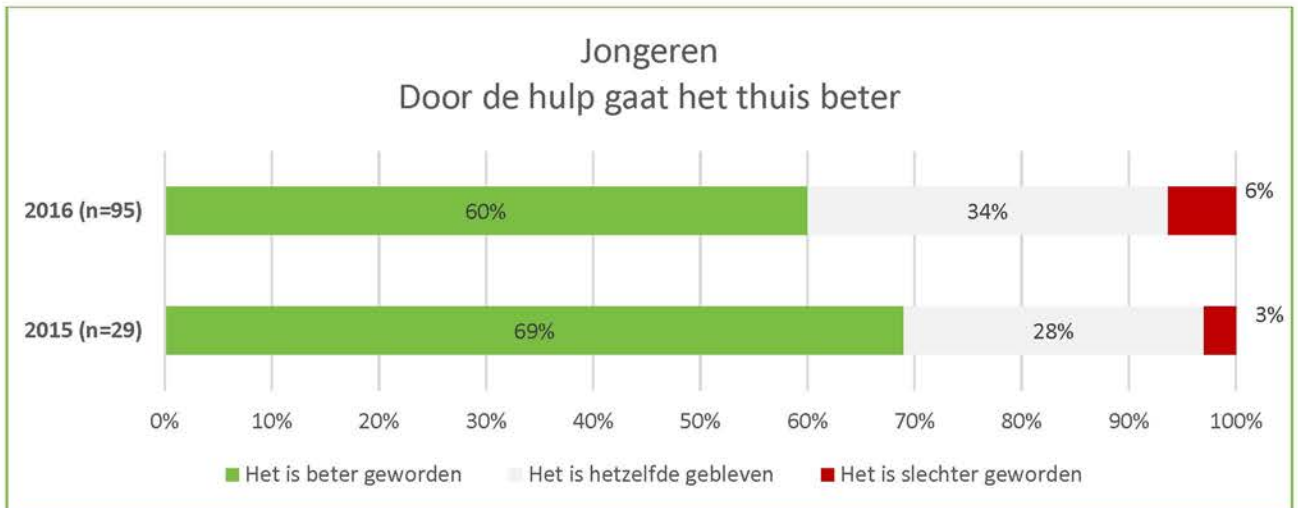


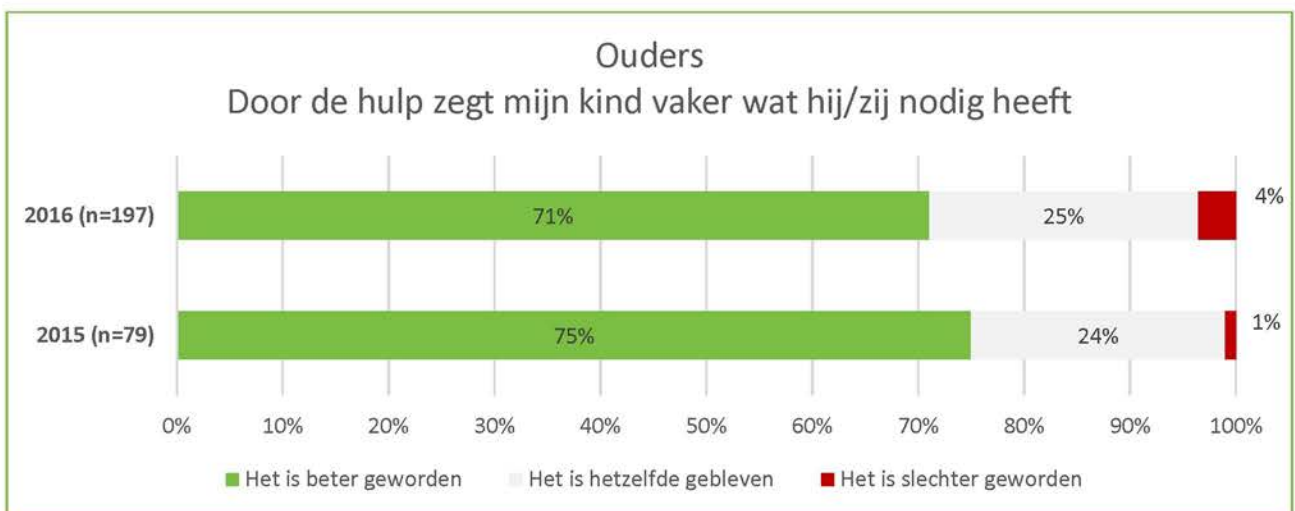
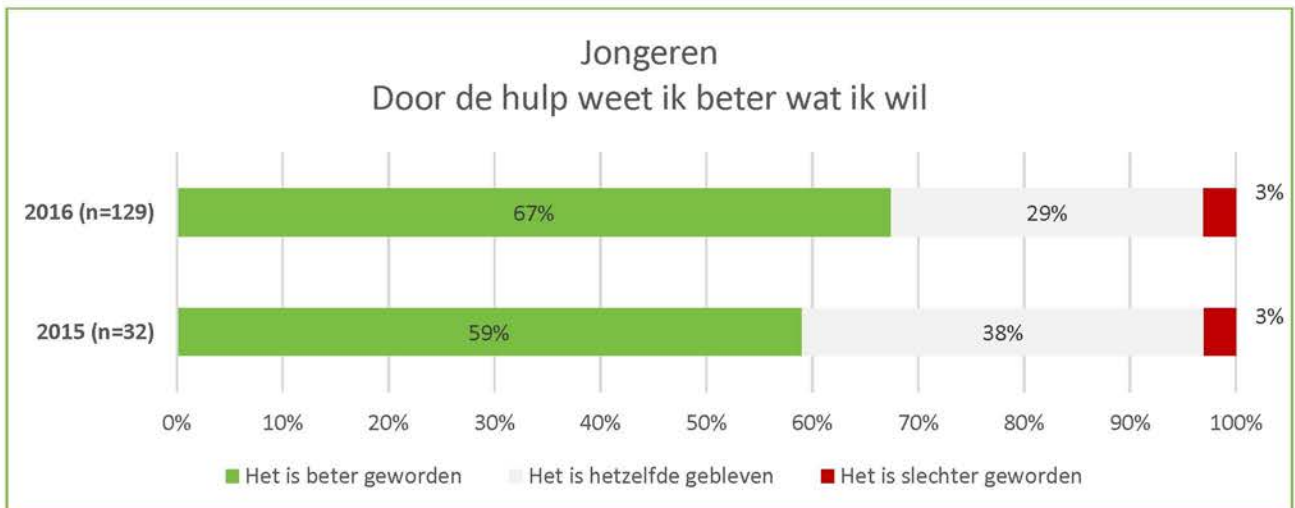
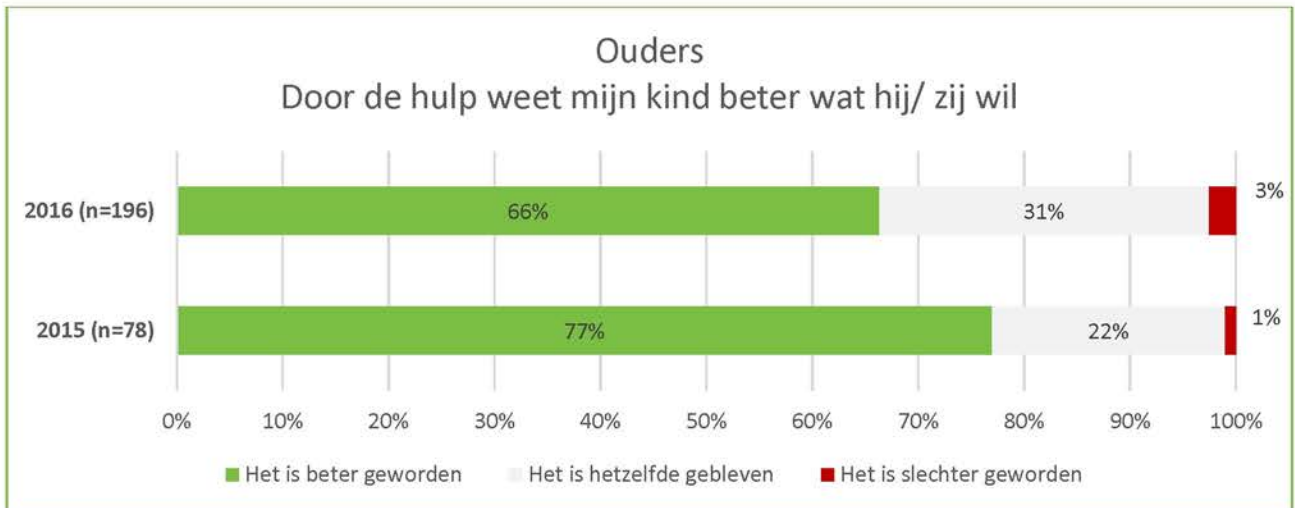
### 3.3 Effect van de hulp/ondersteuning

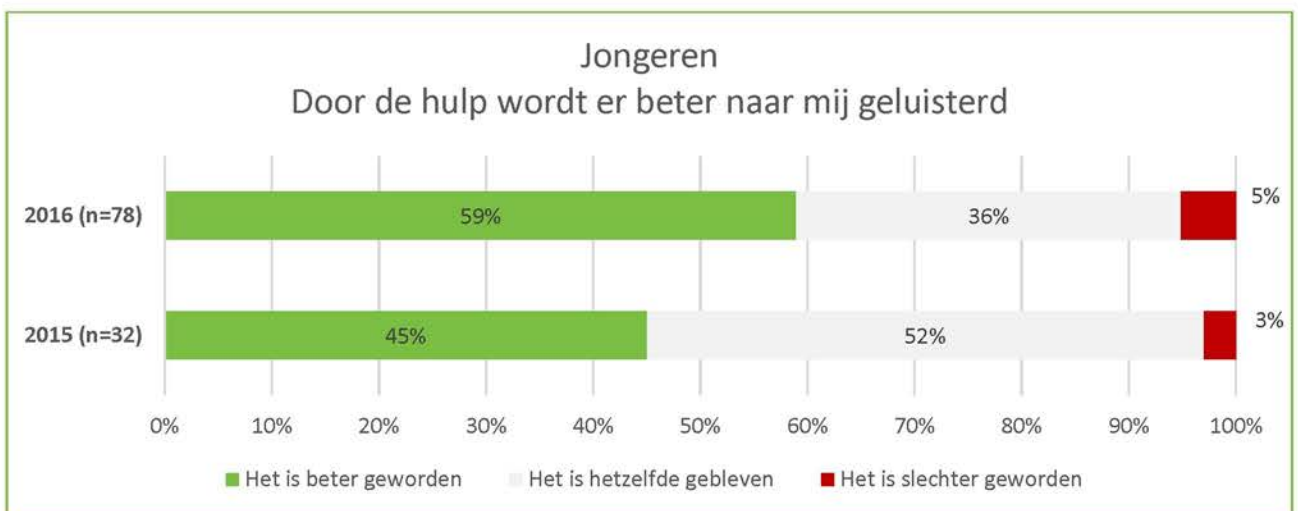
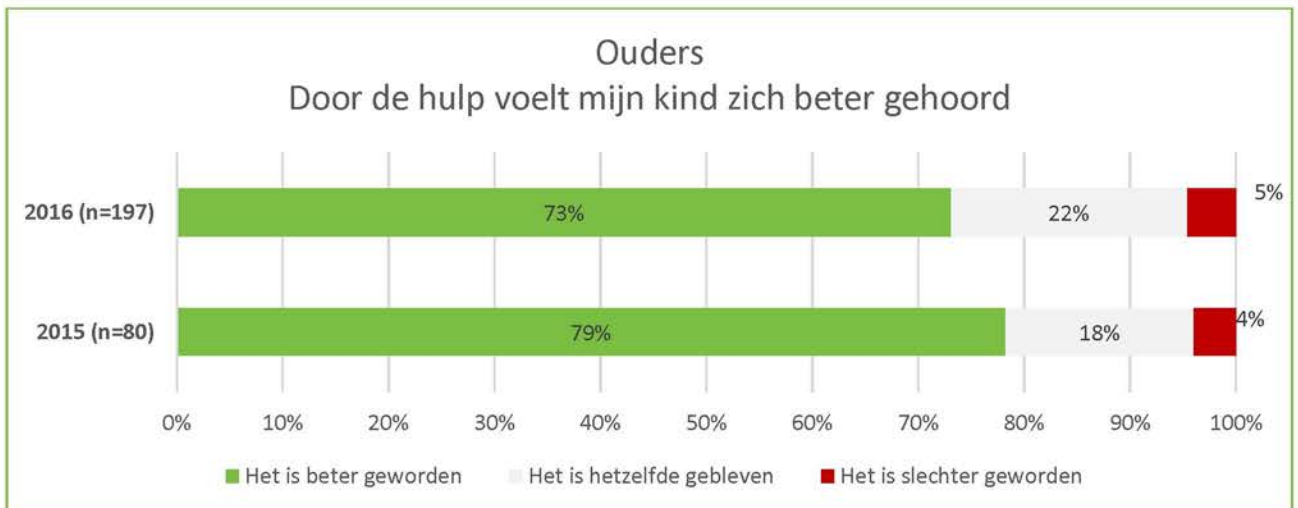
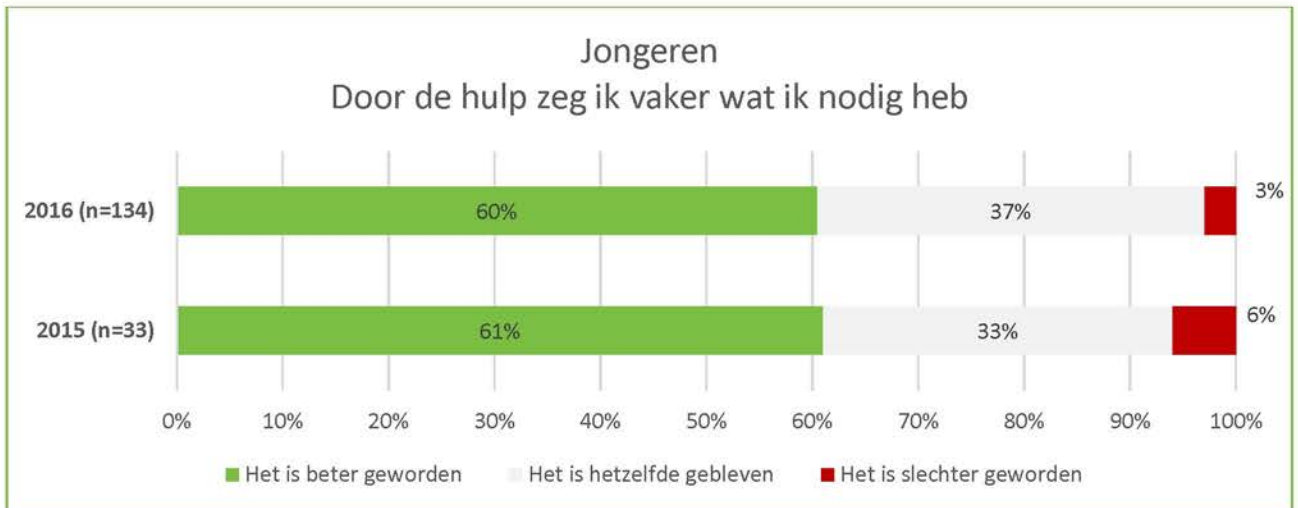


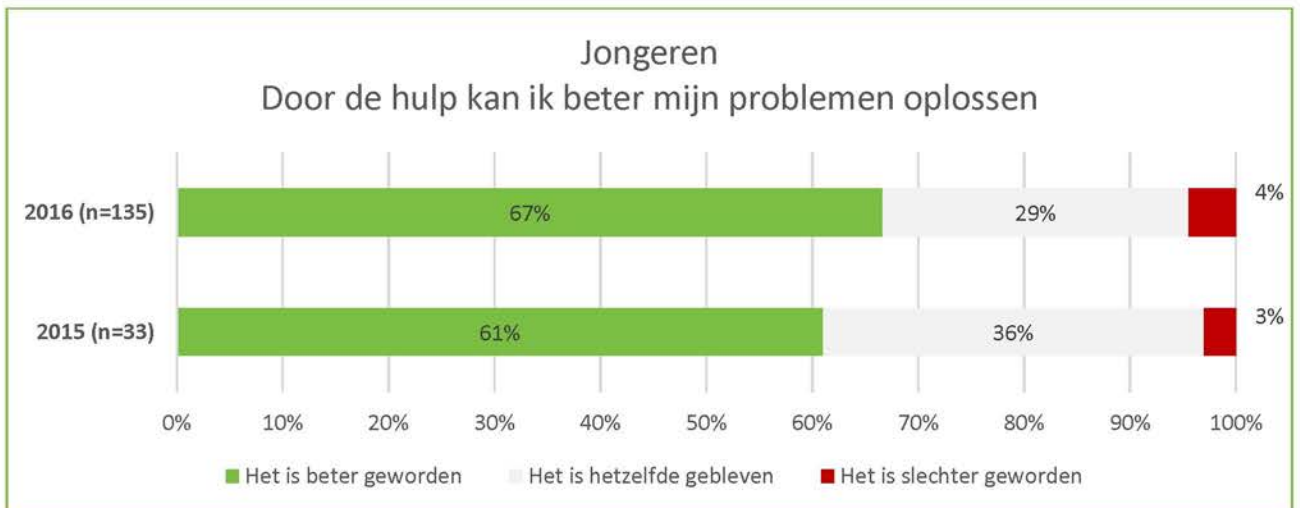


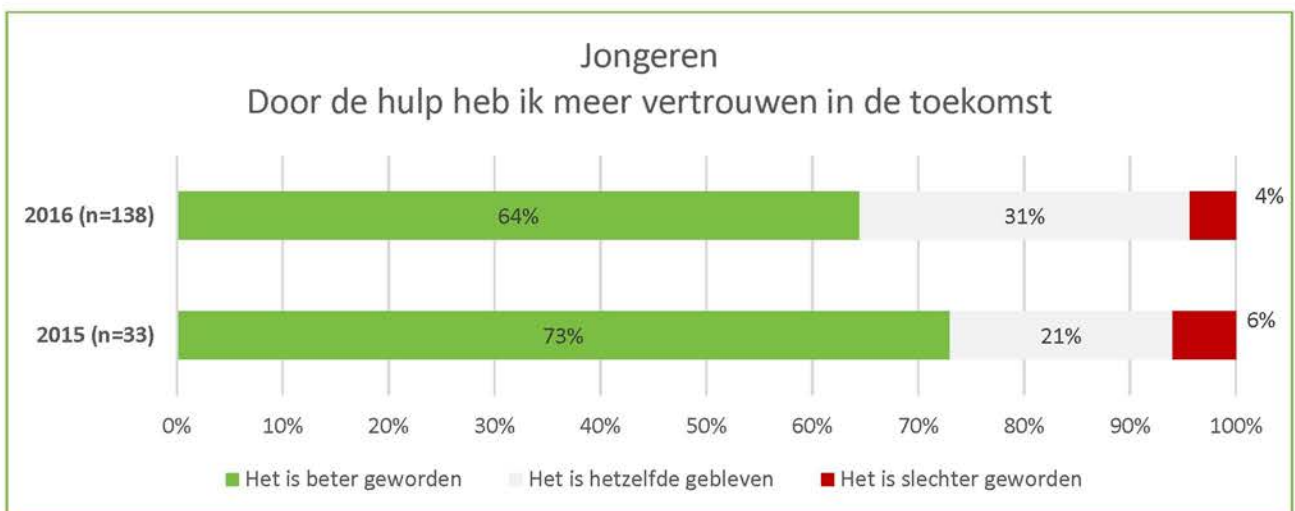
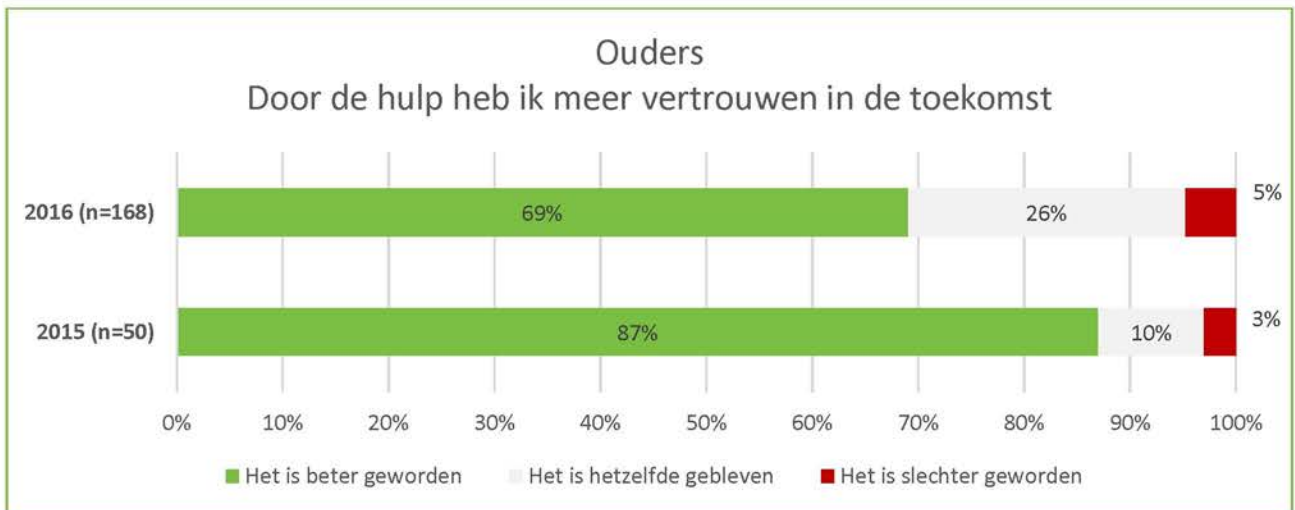
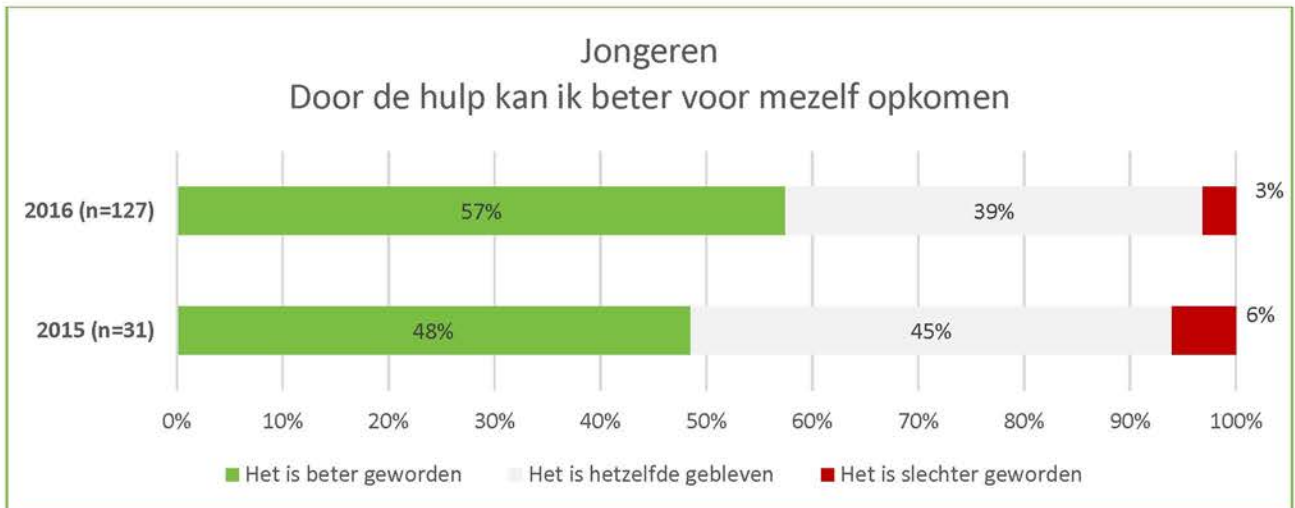


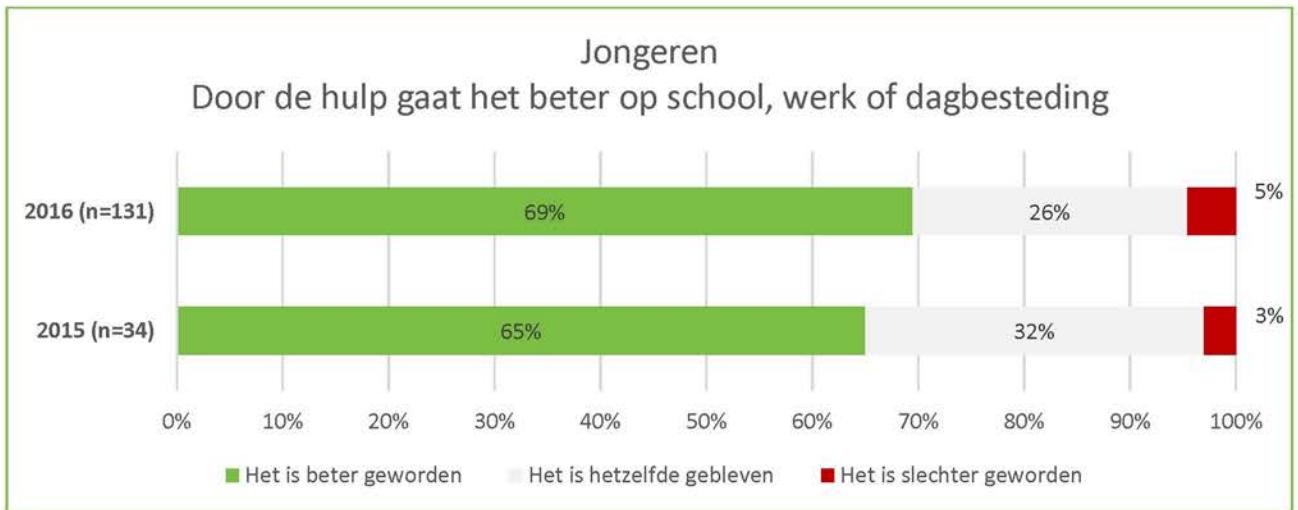
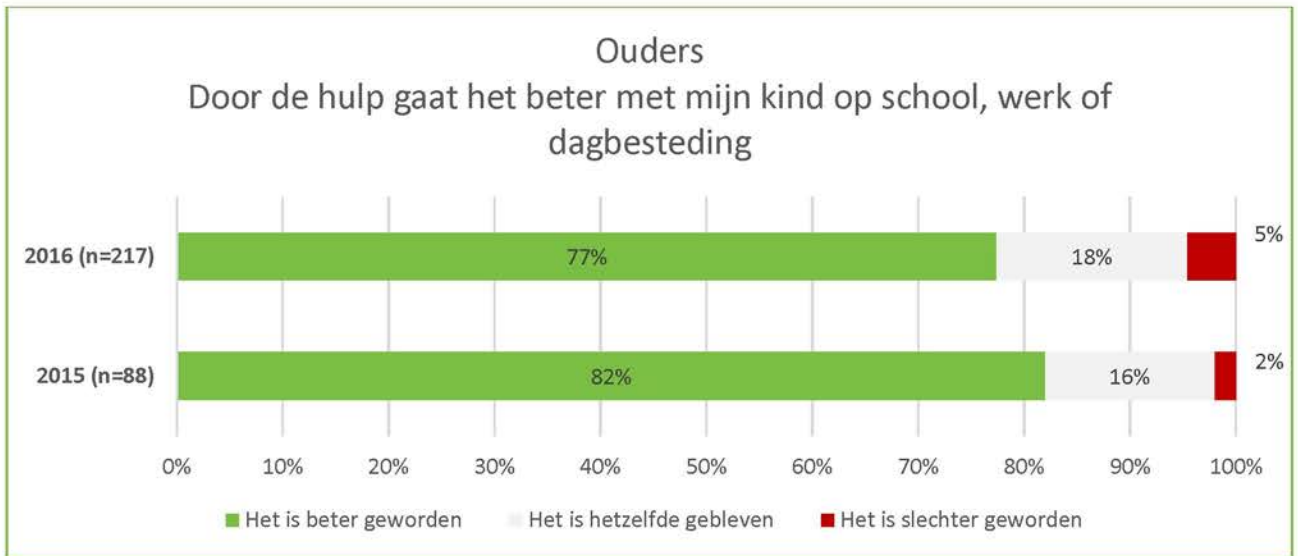


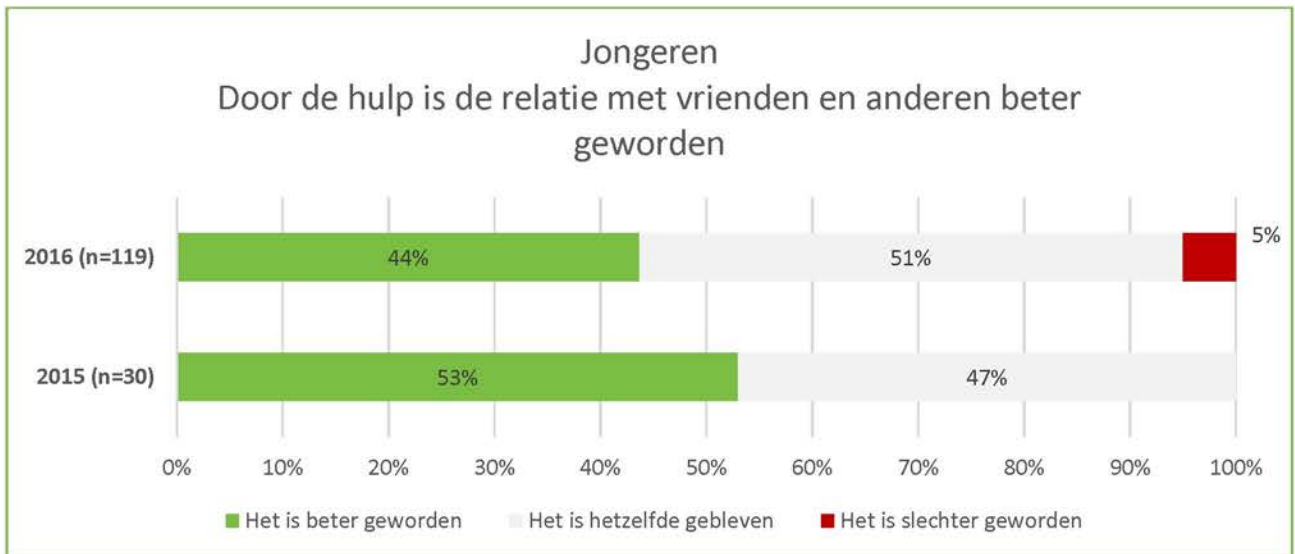
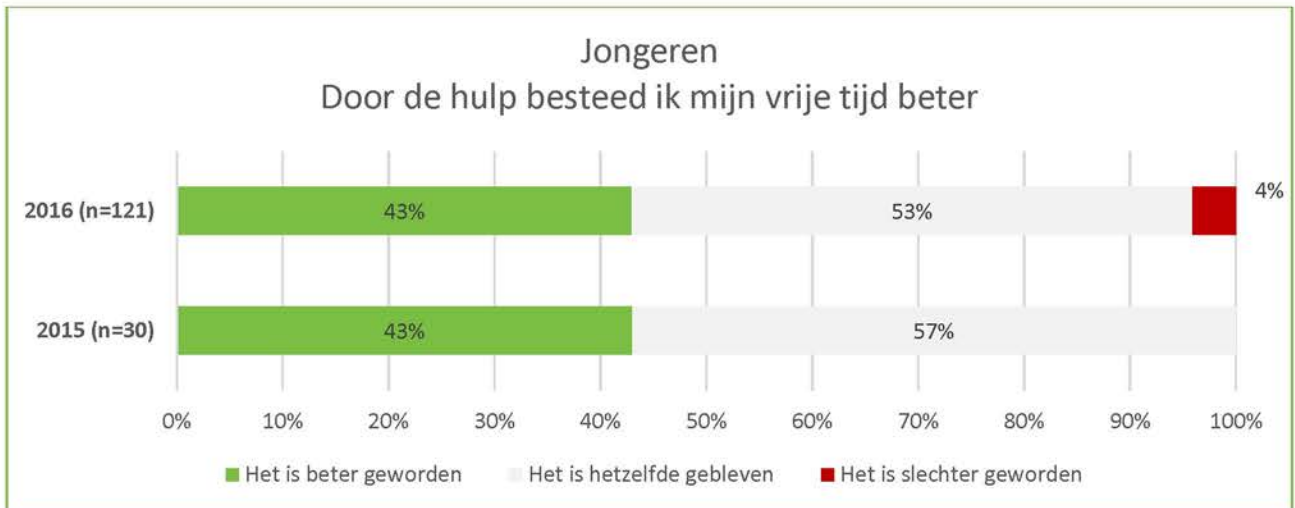












Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Martin Bloem  
m.bloem@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
050 – 82 00 461

Foto voorkant: Harald Lakerveld fotodesign